



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**“Planificación financiera y su efecto en la rentabilidad en los Call
Center del distrito de Ate, 2020”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador Público**

AUTORES:

Oruna Calderón, Vanessa (ORCID: 0000-0002-1251-1372)
Quispe Vilela, Carol Denise (ORCID: 0000-0002-3474-4812)

ASESOR:

MG CPC Diaz Diaz, Donato (ORCID: 0000-0003-2436-4653)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

La presente investigación esta dedica a mis padres por haberme forjado con valores y haberme enseñado la constancia ya que muchos de mis logros se los debo a ustedes. Me formaron con reglas y algunas libertades que ayudaron a alcanzar mis metas.

Oruna Calderón, Vanessa

Dedicatoria

Dedico esta investigación a Dios por sobre todas las cosas por brindarme las fuerzas, a mi querida hija y mi padre por darme un motivo para seguir adelante y sobre todo salud para superar los obstáculos que se nos presentaron para culminar la tesis.

Quispe Vilela, Carol

Agradecimiento

Agradezco a mis hermanas por el apoyo emocional, alentándome para seguir adelante. También quiero agradecer la ayuda de mis profesores y a las personas que creyeron en mí y me apoyaron incansablemente, para lograr una de mis metas.

Oruna Calderón, Vanessa

Agradecimiento

De manera especial agradezco a mi madre y familiares por el apoyo emocional, alentándome para seguir adelante y no rendirme. También, a las personas que creyeron en mí y me apoyaron incansablemente como nuestros profesores, gracias por la constancia tal y amor a su profesión.

Quispe Vilela, Carol

Índice de Contenido

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenido	iv
Índice de Tablas	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MARCO TEÓRICO	11
III. METODOLOGÍA	25
3.1. Tipo y diseño de investigación:	25
3.2. Variables y operacionalización	26
3.3. Población, Muestra y Muestreo.....	29
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	30
3.5. Procedimientos:	32
3.6. Métodos de análisis de datos:.....	33
3.7. Aspectos éticos:	33
IV. RESULTADOS.....	35
V. DISCUSIÓN	50
VI. CONCLUSIÓN	54
VII. RECOMENDACIONES	55
REFERENCIAS.....	50
ANEXOS	54

Índice de Tablas

Tabla 1: Validez de Instrumento.....	31
Tabla 2: Alfa de Cronbach.....	32
Tabla 3. La Planificación financiera en los Call Center del distrito de Ate.....	35
Tabla 4:Objetivos Financieros en los Call Center del distrito de Ate.....	36
Tabla 5: Recursos Financieros en los Call Center del distrito de Ate.....	37
Tabla 6: Liquidez General:	38
Tabla 7: Capital de Trabajo	38
Tabla 8: Indicador de Caja	39
Tabla 9: Apalancamiento Financiero	40
Tabla 10:Estructura de Capital	40
Tabla 11:Calidad de Deuda.....	41
Tabla 12:Ratio de Rentabilidad Financiera - ROE.....	42
Tabla 13:Ratio de Rentabilidad Económica - ROI.....	42
Tabla 14:Rendimiento sobre el Capital Contable - ROA	43
Tabla 15:Margen Bruto.....	43
Tabla 16: Margen Operativo.....	44
Tabla 17: Margen Neto.....	44

Resumen

La presente investigación, tiene como objetivo principal determinar si las empresas que ejecutan una planificación financiera tienen incidencia en su rentabilidad. Siendo de tipo aplicada, diseño de investigación no experimental, transversal, correlacional causal, con enfoque cuantitativo. La muestra está conformada por 67 trabajadores del área de finanzas y contabilidad en las empresas de call center del distrito de Ate. Para la recolección de datos se utilizó para la variable independiente, la técnica encuesta y el instrumento cuestionario y para la variable dependiente la técnica documental utilizando razones e indicadores de rentabilidad en los Estados Financieros de los años 2018, 2019 y 2020.

Concluyéndose que la planificación financiera tiene un efecto con la capacidad de producir y el control de los costos y gastos, sin embargo, no produce un efecto directo con la rentabilidad de las empresas de call center del distrito de Ate, es decir no garantiza rentabilidad en la organización, ya que la rentabilidad no se mide por los objetivos o metas, está más vinculada al retorno de la inversión y decisión de invertir.

Palabras Clave: Planificación Financiera, Rentabilidad, Objetivos Financieros.

Abstract

The present, has as main objective to determine if the companies that execute a financial planning has an impact on their profitability. Being the design of non-experimental, transversal, causal correlational research, with a quantitative approach. The sample is made up of 67 workers from the finance and accounting area in the call center companies of the Ate district. For the data collection, the survey technique and the questionnaire instrument were used for the independent variable, and for the dependent variable the documentary technique using ratios, and profitability indicators in the EEFF for the years 2018, 2019 and 2020.

Concluding that financial planning has an effect on the ability to produce and control costs and expenses, however, it does not have a direct effect on the profitability of call center companies in the Ate district, that is, it does not guarantee profitability in the La organization, since profitability is not measured by objectives or goals, it is more linked to the return on investment and the decision to invest.

Keywords: Financial Planning, Profitability, Financial Objectives.

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años en el mundo de los negocios la planificación se ha convertido en uno de los cimientos más importante ya que este contribuye directamente con el crecimiento de la empresa y este a su vez con mejora de la rentabilidad. Es tan importante que la Junta de Normas de Planificación Financiera (FPSB), instituyó “El Día Mundial de la Planificación Financiera”, que se lleva a cabo durante La Semana Mundial del Inversor (IOSCO) para promover los beneficios de la planificación financiera. Sin embargo, hoy en día a pesar de ser una herramienta necesaria, no todas las empresas en el país lo aplican, por ejemplo, es el caso de las mypes que conforman el mayor conglomerado de comercios que en opinión de Mario Camino, consultor en gestión empresarial y dirección financiera, en el diario gestión la causa principal sería que se ocupan más de la parte operativa. A esto se le suma que el 80% de las empresas en el Perú realizan un plan financiero estratégico pero solo un 37% de estas logran alcanzar una adecuada implementación y satisfacción con el logro de sus metas, según un estudio de Programa de alta dirección de la Universidad de Piura (PAD) esto se debe a la importancia que le dan a las operaciones diarias, es decir, “al día a día” que dificultan el seguimiento y cumplimiento de las metas, además de la falta de personal para la implementación de estas. Publicado en el diario Gestión.

Con la aparición del Covid-19 virus causante de la pandemia trajo consigo una nueva adaptación de trabajo conllevando a una nueva normalidad apareciendo el teletrabajo que ocasionó gastos que no se tenían proyectados. En cuanto a procesos laborales, uno de los factores principales que se viene acarreado año tras año es la rotación del personal generando un mayor costo para la empresa ya que, esto no garantiza una buena calidad de gestión laboral, ni permite entregar el servicio a tiempo a nuestros clientes, ni tener competitividad en los costos generando nuevos costos en la implementación de protocolos que demandan gastos de capital, por retrasos y penalidades que tendrán impacto en la rentabilidad.

Las telecomunicaciones han demostrado ser una actividad esencial durante la coyuntura sanitaria, permitiendo conectar a los peruanos. No obstante, según El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), el sector de telecomunicaciones se ha visto impactado por los efectos del COVID-19 y, tras fuertes caídas en abril y mayo, el índice de producción de telecomunicaciones se recuperó 4.43% en junio. Sin embargo, el subsector de otros servicios de Información disminuyó 38.69% anual ese mismo mes, esto se ha visto reflejado en empresas de call center.

Según el Marco Macroeconómico Multianual 2021 - 2024, realizado por el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), el país proyecta una rápida recuperación de la economía para el 2021 según las medidas adoptadas y para 2022 se planea que Perú recobrará la ventaja regional frente a los países de América Latina. El objetivo de este trabajo de investigación es proponer un plan financiero adecuado que incluya posibles contingencias que ayude a establecer correctamente sus gastos, ingresos, costos y proyecciones, obteniendo un verdadero margen de rentabilidad que así mismo contribuya a generar información eficaz para decidir acertadamente en beneficio de la misma.

II. MARCO TEÓRICO

Para apoyar esta investigación se ha examinado en los antecedentes, los cuales se detalla a continuación tanto internacional como nacional.

Maslanka (2017) desarrolló el artículo "Analysis and Profitability Assessment of Polish Construction Companies Threatened With Bankruptcy". El objeto de la investigación es analizar los indicadores de rentabilidad de las organizaciones del rubro de construcción en Polonia con problemas financieros. Se concluye que analizando las ratios de activos y de ventas las firmas de construcción se representan por una tendencia a la baja por el deterioro económico del sector en ese periodo, produciendo un impacto importante antes de la quiebra.

Haney (2020) produjo un artículo "Rebooting a Covid-19- Stalled Strategic Planning Process". Tiene por objeto presentar como se debe revisar la planificación en este entorno, para pasar de un programar un futuro desconocido a un procedimiento flexible y maleable del diseño de experiencias que contribuirá a que las empresas sobrevivan a ese futuro. Se concluye que en la actualidad se debe crear proceso de diseños que den soluciones innovadoras en lugar de solo planificar un futuro que puede cambiar y no poder verlo hasta que ya está aquí.

Mayorova, Zabashtanskyi, Zhuk, Petrenko, Zveruk y Babich (2020), desarrollaron un artículo titulado "Mechanism of Financial Planning Optimization in the Corporations". El propósito del artículo es demostrar que un único plan financiero, proporciona una automatización en su planificación de análisis y ajuste de planes financieros. Se concluye que la planificación financiera es una herramienta importante y significativa, es moldeada a la necesidad que requiere la empresa.

Beznosov, Ziablitskaia, Novopashin, Denyozhko, Sadov, Pryadilina (2019) en su artículo titulado "Optimization of Productive Costs on the Basis of the Marginal Utility", El propósito del artículo es analizar las tendencias del mecanismo de ahorro de recursos en la producción, estableciendo una relación de dependencia entre eficiencia de producción y la intensidad de recursos, demostrando que no es

razonable reducir todos los costos. Se concluye que, si mejoramos las eficiencias del uso de recursos en la producción, podemos considerar una buena rentabilidad en nuestros costos.

Grozdanovska, Bojkovska, Jankulovski (2017) en su artículo "Financial Management and Financial Planning in the Organizations", que tiene por objeto definir y describir a la planificación financiera y a la gestión financiera de las empresas como procesos necesarios para la institución. Se concluye que la gestión financiera es un proceso que significa organizar, dirigir y controlar las actividades financieras, también asigna y controla los recursos financieros y su función es estimar los requisitos de capital que necesita la empresa y la planificación financiera es un proceso de formulación de metas, políticas, programas y presupuestos que se le requiere a la función financiera de la empresa y representa la concretización de políticas financieras a través de planes financieros con objetivos.

Hirdinis (2019) en su estudio titulado "Capital structure and size of the company over the value of the company moderated by profitability" El propósito de este estudio es determinar el valor del capital sobre la estructura de la empresa, moderado por la rentabilidad. La investigación fue basada en empresas del sector minero que cotizan en la bolsa de valores. El resultado del estudio concluyó que la rentabilidad no se mide en base al capital financiero ni mucho menos al tamaño de la empresa sino en los resultados obtenidos por la buena distribución del capital en las áreas correctas de la empresa.

Juárez, Pérez, Useche (2017), desarrollaron un artículo titulado " Just in Time Strategy and Profitability Analysis in Financial Statements". El artículo tiene como propósito describir los vínculos entre las estrategias de fabricación y los análisis financiero de desempeño en función a los estados financieros. Se concluye que el Just in Time es parte de una secuencia de análisis relacionados con la estructura de los estados financieros y el desempeño de la empresa, los indicadores de rentabilidad de inversión son una función financiera importante que no se debe olvidar y que siempre deben ser consideradas en la toma de decisiones de las empresas.

Para Terreno, D. D., Sattler, S. A., & Castro González, E. L. (2018) desarrolló una investigación sobre “Capacidad predictiva de la rentabilidad en empresas del mercado de capitales de Argentina.” Este estudio nos muestra un interesante modelo predictivo de rentabilidad en un corto plazo y nos demuestra que, si se genera un aumento rápidamente en el rendimiento de los activos operativos netos del año siguiente, puede tener un efecto negativo en el margen de ganancias del próximo año.

Valle (2020) realizó un estudio sobre “La Planificación Financiera una Herramienta Clave para el Logro de los Objetivos Empresariales”. El objetivo de este artículo es determinar cómo la planificación financiera es un agente clave en las instituciones. Se concluye que la planificación financiera es una herramienta para garantizar las metas empresariales pronosticar futuros problemas, estableciendo lineamientos para seguir brindando un marco para establecer el impacto financiero.

Pérez, S., & Pérez Sisa, F. (2016). Realizó un estudio sobre “Planificación Financiera de las Empresas: el Rol de los Impuestos o Tributos.” Este trabajo realiza un acercamiento teórico de planificación tributaria y ayuda a identificar sus componentes fundamentales y el rol que cumple dentro de los negocios. Se determina que los impuestos o tributos son elementos importantes que se deben considerar en los enfoques de planificación financiera ya que el estudio resultó oportuno en los países de América Latina con el propósito de hacer un acercamiento al rol de los impuestos y tributos.

Salazar Tenelanda, M. V., Alvear Haro, P. F. Sampedro Redrobán, M. C. (2019) en su investigación titulada "La planeación financiera como herramienta de gestión para mejorar la rentabilidad en las instituciones financieras". El objetivo del estudio es determinar estrategias que nos permitan mejorar la rentabilidad favoreciendo la obtención de créditos a mediano y largo plazo, se identificó la problemática analizando los estados financieros los mismos que ayudarían a determinar nuevas estrategias para mejorar la rentabilidad del banco. Se concluye que aplicando las

estrategias correctas en el tiempo debido se puede mejorar los indicadores de rentabilidad.

Mires (2018) en su trabajo de investigación titulado “Planeación Financiera y su Influencia en la Rentabilidad de la Empresa Comercial Dent Import S.A. del distrito Lince” para obtener el Bachiller en Ciencias Contables. El objetivo de este estudio es definir de qué forma la planeación financiera determina o interviene en rentabilidad de la empresa comercial Dent Import S.A. del distrito de Lince. Se concluye que la empresa no realiza planeación financiera, no se organiza en sus operaciones y como resultado no tiene resultados económicos óptimos y una baja rentabilidad.

Reyes (2019) desarrolló una investigación acerca de “La Planificación Financiera y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Idinox Sac Lima 2018” para la obtención del título profesional, el cual tiene por objetivo explicar la relevancia de una planificación financiera en las organizaciones, debido a que su realización no solo ayuda a rentabilizar a las instituciones, si no también obtener óptimos resultados para la toma de decisiones. Se determinaron las siguientes conclusiones: la planificación financiera realizada en la empresa tiene un efecto positivo en la rentabilidad de la empresa, la aplicación de la planificación permitió la generación de ahorros maximizando los recursos.

Ortiz (2014). En su tesis titulada. “Fuentes de Financiamiento y su Incidencia en la Rentabilidad de las Microempresas Familiares, Productoras de artículos de Cuero de la Parroquia Rural de Quisapincha del Cantón Ambato” trabajo previo a la obtención del título de ingeniera financiera. El objetivo de este estudio es dar a conocer las diferentes opciones de obtener un financiamiento a las pequeñas y medianas empresas para proyectar un crecimiento a largo plazo, ya que el cierre de los negocios ocurre siempre por una mala inversión, el cual perjudica el crecimiento de la empresa. El resultado del estudio concluye que los productores de artículos de cuero deben ser asesorados financieramente y capacitados por organizaciones que les ayuden a manejar mejor el dinero y así obtener mejor rentabilidad en sus negocios.

Se tomó en consideración las siguientes teorías relacionadas a las variables: “Planificación Financiera” y “Rentabilidad”:

Para su mejor estudio de la variable independiente se citaron a los siguientes autores:

La planificación financiera aporta un gran beneficio para las empresas, se origina en la década del sesenta del siglo XX, según Pérez y Pérez (2016), sus creadores fueron docentes de la universidad de Harvard, antes de eso, pertenecían a problemas económicos de la empresa (p.565).

Por otro lado, Másilo y Gómez (2016) en su artículo menciona a los autores McInnes y Carleton quienes, en su teoría, los modelos financieros se apoyan en flujos de caja, utilizan valores actuales y un periodo de proyección y se toman decisiones en base a resultados obtenidos. También, sugieren que los modelos deben ser sistémicos y dinámicos. A su vez, manifiestan, que la administración financiera tiene que ver con la toma constante de decisiones sobre situaciones reales (p.84).

Másilo (2015) manifiesta que la planificación financiera le permite diseñar metas a corto y largo plazo y además que contribuye a alcanzar el logro de medidas necesarias optimizando los recursos financieros. Sin embargo, la falta o una deficiente planificación contribuirá a que se creen situaciones problemáticas que puedan tener algún efecto a la economía de naciones emergentes (p.57)

En opinión de Másilo y Gómez (2016) En el proceso de planificación se desarrolla un estudio de los fundamentos y circunstancias de la empresa y el entorno en el que opera, incluyendo la información histórica y actual. Se analiza la información administrativa, operativa y financiera de la organización y se determina las metas financieras para el período que se proyecta. Con la información financiera histórica se determina el valor futuro y el valor presente para ello, es necesario calcular estrategias y planes, la estructura del presupuesto anual de ingresos y gastos para el período del pronóstico, la estructura del estado de información financiera; proyección y ajuste de flujo; tasa de descuento; valor residual y valor final. La planificación financiera, tiene como objetivo organizar las finanzas para ajustarlas

a las necesidades de la empresa, formulando metas y presupuestos a corto, medio y largo plazo (p.90)

La variable independiente se operacionaliza en las siguientes dimensiones:

Cibrán, Prado, Crespo, y Huarte (2013), manifiesta que los objetivos financieros son el cimiento para desarrollar la planificación financiera y estos deben estar alineados con obligaciones a corto plazo objetivos generales y con los resultados obtenidos en el diagnóstico de la organización. (p.43).

Recursos financieros

Los recursos financieros según Rus, son aquellos activos que tiene un grado de liquidez, es decir activos que pueden convertirse en dinero en efectivo u otros equivalentes. La administración de estos es muy importante para la continuidad de la empresa. Estos recursos financieros se clasifican en: Recursos propios, conformados por el capital social, el efectivo, las utilidades y reservas. Recursos ajenos, conformados por los créditos, préstamos u obligaciones. (23 de diciembre 2019).

Estas dimensiones se operacionalizan en los siguientes indicadores:

En opinión de Torres (2014), los objetivos a corto plazo son importantes puesto que divide de los objetivos a largo plazo en resultados se van a ir realizando en un corto horizonte temporal. Es decir, sirven como escalones para llegar a un objetivo mayor (p.268). Al respecto Prieto (2014) menciona que estos objetivos se deben cumplir en un periodo máximo de un año, contenidas en un planeamiento temporal donde se encuentran las acciones concretas que se debe realizar para alcanzar las metas (p.76).

Para Morales y Morales (2014), los Objetivos de la planificación a largo plazo sirven para obtener suficientes recursos financieros permanentes que la empresa usará en un periodo de más de un año (p.11). Por otro lado, Prieto (2019) manifiesta que estos objetivos a largo plazo son planteados en un planeamiento estratégico para usarse de manera permanente, como los procedimientos de trabajos, políticas y reglas. Los objetivos financieros a largo plazo se establecen por un periodo

temporal de entre 3 a 5 años para definir las fuentes de financiamiento que se utilizará (p.76).

Colom (2015), manifiesta que la estrategia empresarial es la delimitación de la misión y objetivos generales y específicos de la organización, así como, la determinación de las acciones y recursos necesarios para cumplirlos. (p.78).

Obligaciones a corto plazo, al respecto Mendoza y Ortiz (2016) manifiesta que son obligaciones que deberán ser pagadas en el lapso menor a un año. Están compuestas por costos y gastos, cuentas por pagar, obligaciones financieras, impuestos entre otras. La empresa debe tener en cuenta estas obligaciones porque debido a que su pago es a corto plazo se debe garantizar el recurso para cubrir los pasivos llegado el momento. Si no lo hace deberá recurrir a más pasivos lo cual por su inmediatez tendría un alto costo financiero (p.388).

Efectivo es la moneda actual legal y también las inversiones que se pueden convertir en efectivo con facilidad sujetas al cambio de su valor. estas son: monedas, billetes, depósitos bancarios, giros bancarios, cheques de viajero, remesas en tránsito y metales preciosos amonedados. (Consejo mexicano de normas de información financiera 2020, p. 212)

Para Morales y Morales (2014), el presupuesto es un plan expresado en términos monetarios y también en unidades. Es un esquema que interpreta el resultado o el producto de las operaciones sobre los costos, ingresos y flujos de efectivo. El presupuesto facilita la identificación de las necesidades existentes. Mediante este se proyecta el adecuado margen entre el riesgo y la rentabilidad para optimizar la inversión (p.17).

Para el mejor estudio de la variable dependiente se citaron los siguientes autores:

Contreras y Díaz (2015) en su artículo manifiestan que la rentabilidad también será el retorno sobre la inversión que se medirá a través de las ventas, activo y capital que se van a reflejar en los estados de resultados integrales (p.40).

En opinión de Abdel-Aal y Alsahlawi (2013) la rentabilidad calcula la medida en la que una empresa genera ganancias con sus recursos, tierra, trabajo o capital, es decir, medirá los dividendos y ganancias obtenidas por la inversión realizada (p.117).

Pampillón, De la Cuesta y Ruza (2012) manifiestan que la rentabilidad es la compensación que se obtiene por la liquidez invertida y los riesgos que se asumen y se mide como los ingresos que resultan en un periodo de tiempo determinado (p.26).

García y Paredes (2014) manifiesta que para obtener una buena rentabilidad las empresas deben enfocarse en sus ventas, para ellos deben conocer y seleccionar a sus clientes que son más productivos y rentables para la organización y así ellos puedan recibir una mejor atención el cual ayudara a generar mayores ventas y al mismo tiempo mejorara la rentabilidad (p.63).

Según los autores mencionados la rentabilidad es un indicador de las ganancias de una empresa, este índice es importante para diagnosticar una inversión o proyecto y permitirá determinar cómo es la gestión de una empresa.

La variable independiente se operacionaliza en las siguientes dimensiones:

Costos y Gastos es la disminución de los activos y el incremento de los pasivos en una organización y se deben reconocer contablemente durante el ejercicio, representan el esfuerzo realizado para lograr sus metas y generar ingresos. (Consejo mexicano de normas de información financiera 2020, p 72-73)

Capacidad de producir, según Monsalve (2018) la capacidad de producir es la medida máxima de bienes o servicios que la organización puede llegar a realizar. La medida de capacidad depende de cada empresa y el producto o servicio que realice. (p.121). Para Caigas, Ramírez. y Ramírez. (2019) la capacidad de producción de una empresa es un factor esencial que le permite elaborar una cartera de productos según los estándares y exigencias de los clientes (s/p).

Las dimensiones se operacionalizan en los siguientes indicadores:

Ponce, Morejón, Salazar y Baque (2019), manifiesta que los gastos de venta son todos los gastos que tienen que ver con el giro o el rubro de la empresa, derivan del funcionamiento de la organización, es decir son los gastos operacionales. (p.29).

Costos de servicios señala el coste de los servicios prestados directos e indirectos referente a las ventas e ingresos ((Consejo mexicano de normas de información financiera 2020, p. 225)

Barajas, Hunt y Ribas (2013), manifiesta que las ventas se representan con el número de unidades vendidas en un monto determinado. Es importante hacerle seguimiento al cumplimiento de los objetivos de las ventas de la empresa. (p.34).

Para Rincón (2012) la utilidad es la medición de los beneficios que obtenga la empresa (p.8). El excedente o valor que queda de los ingresos después de cumplir y restar los costos y gastos, y será la que se divida efectivamente a los accionistas de la organización (Normas de información financieras 2020 p. 73)

Así mismo a continuación se presentan las razones e indicadores financieros que se utilizaron para el estudio.

Ratios de liquidez:

Liquidez General, Colom (2015) manifiesta que este indicador nos muestra la capacidad que tiene la empresa para poder cumplir con sus obligaciones a corto plazo. (p.157). Mide la capacidad que tiene la organización para satisfacer los pagos de forma inmediata. Por otro lado, Oriol (2017) señala que el valor del resultado de dicho indicador puede interpretarse de dos formas, según sea mayor o menor que 1, y lo que se espera para el buen funcionamiento de la empresa es que dicho resultado sea mayor que 1, para que no tenga problemas de liquidez. (p.8).

$$\text{Liquidez} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

Capital de trabajo, según García y Paredes (2014), este indicador de liquidez es una magnitud contable que va a definir si la empresa tiene problemas para hacer frente a sus obligaciones relacionadas a su actividad económica a corto plazo (p.21). En otras palabras, el capital de trabajo es un indicador que muestra el equilibrio que debe tener la empresa entre sus activos y pasivos para poder seguir operando.

$$\text{Capital de trabajo} = \text{Activo corriente} - \text{Pasivo a corto plazo}$$

Indicador de caja, Ricra (2014) manifiesta que esta ratio muestra la capacidad de la empresa para operar con sus activos líquidos sin tener que acudir a sus ventas o vender ningún activo, el índice resultante que se considere bueno es mayor a 1 pero también dependerá al tipo de sector que pertenezca la empresa, sin embargo, mientras más alto sea este, mostraría un manejo improductivo del dinero porque este exceso de efectivo no genera interés (p. 31).

$$\text{Indicador caja} = \frac{\text{Efectivo y equivalente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

Ratios de solvencia

Apalancamiento Financiero, al respecto Ricra (2014) menciona que esta ratio muestra que parte de los recursos de la organización son financiados por terceros (endeudamiento), si este índice es alto significa que la empresa está más endeudada para financiar sus activos (p. 33). Por otro lado, Oriol manifiesta que es conveniente para la empresa evitar un endeudamiento excesivo, el margen adecuado es que los capitales propios sean de entre 40% o 50% del pasivo total (p. 10).

$$\text{Apalancamiento financiero} = \frac{\text{Pasivo total}}{\text{Activo total}}$$

Estructura de capital o ratio de endeudamiento, según Ricra (2014), manifiesta que este indicador mide el nivel de endeudamiento que tiene la empresa respecto a su patrimonio neto, es conveniente que este indicador se mantenga por debajo de 1 para que sirva de garantía a los acreedores para futuras financiaciones ya que muestra que el capital propio supera el monto a financiar (p. 33).

$$\text{Estructura de capital} = \frac{\text{Pasivos totales}}{\text{Patrimonio neto}}$$

Calidad de deuda o razón de plazo de deuda, esta ratio muestra el grado de exigibilidad de la deuda, para poder determinar qué parte del financiamiento total corresponde a la deuda a corto plazo, mientras menor sea el valor de este indicador tendrá mayor calidad de deuda ya que, indicará que la mayor parte de la deuda estaría en las obligaciones a largo plazo, es decir que su vencimiento no es próximo esto permite a la empresa mayor estabilidad para sus financiamientos (p. 33).

$$\text{Calidad de deuda} = \frac{\text{Pasivo corriente}}{\text{Pasivo total}}$$

Ratios de rentabilidad

Rentabilidad económica (ROI), este indicador mide el rendimiento de las operaciones, relaciona el beneficio antes de intereses e impuesto obtenido con el activo total. Cuanto más elevado sea el resultado indicará que se tiene mejor resultado sobre el activo. (Oriol 2017, p.17)

$$\text{ROI} = \frac{\text{Beneficios antes de intereses e impuestos}}{\text{Activo total}} * 100$$

Rentabilidad sobre financiera (ROE), este indicador nos muestra el beneficio neto producido en relación al patrimonio neto (Pérez - Carballo 2015, p.43). Mientras más elevado sea el resultado que arroje esta ratio será mejor para la institución. Es decir, medirá en un determinado periodo el rendimiento que obtiene la empresa por sus capitales propios.

$$\text{ROE} = \frac{\text{Beneficio neto}}{\text{Patrimonio neto}}$$

El rendimiento sobre los activos (ROA), según Coulon (2019) este indicador mide la eficiencia de los activos en la generación de ganancias. Una gran ventaja del ROA es que se puede calcular fácilmente (p.88). Por otro lado, Padilla (2015) manifiesta que este ratio señala cómo se encuentra el rendimiento de la empresa con respecto al total de la inversión en activos mostrando que porcentaje de utilidad se genera por cada sol invertidos en activos (p.276)

$$\text{ROA} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo Total}}$$

Margen de utilidad bruta, según Ricra (2014), esta ratio establece el rendimiento de las ventas considerando los costos de producción (p.36). Es decir, muestra en porcentaje los ingresos de las ventas que permitirán cubrir los gastos diferentes al costo de ventas, es decir todos los costos asociados con la producción del bien o servicio.

$$\% \text{ Margen bruto} = \frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas netas}}$$

Margen de utilidad operativa, Ricra (2014) manifiesta que este indicador muestra si la empresa está obteniendo la utilidad operativa que le permita cubrir sus operaciones de financiamiento. (p.36).

$$\text{Margen operativo} = \frac{\text{Utilidad operativa}}{\text{Ventas}}$$

Margen de utilidad Neta, al respecto Ricra (2014) menciona que esta ratio permite medir los beneficios que obtiene la empresa, relacionando la utilidad neta con el nivel de ventas. Toma en cuenta otros gastos como los financieros, tributos,

operacionales, entre otros. Por esto será un indicador más exacto para medir el beneficio obtenido sobre las ventas. (p.36).

$$\text{Margen neto} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas}}$$

La *justificación teórica* se fundamenta en los trabajos de investigación siguientes; sobre la variable planificación financiera a través de Morales y Morales (2014) en su libro Planeación financiera, manifiesta que la planeación tiene como objetivo alcanzar nuevas metas y lograr una mejor interacción con su nuevo entorno, esto se considera estrategias tácticas ya que las empresas en la actualidad buscan la manera de adaptarse a su nuevo entorno cambiante utilizando planes estratégicos a cortos plazo para lograr sus objetivos (p.2). Para la segunda variable, rentabilidad lo expuesto por Apaza y Barrantes (2020) en su libro titulado Administración Financiera, define como rendimiento a la ganancia o pérdida de dinero invertido durante un periodo de tiempo. Esto se debe al cambio de valor monetario que puedan generarse durante el proceso o gestión de algunas inversiones (p.511).

En la *justificación práctica* determinaremos como la planificación financiera tiene un efecto en la rentabilidad de la empresa, puesto que hoy en día las empresas han entendido que tener un buen plan financiero como nueva estrategia para el cumplimiento de los objetivos ayuda a mejorar la toma de decisiones y a alcanzar una rentabilidad positiva para la empresa. La *justificación social* se basa en el resultado de la investigación como aporte al conocimiento que servirá como fuente de consulta y proporcionará referencias a otros investigadores, estudiantes de contabilidad y todos los profesionales que quieran comprender las variables estudiadas. Por lo expuesto la *justificación metodológica*, va hacer que se establezca que la planificación financiera incide en la rentabilidad, ya que es una herramienta estratégica que influye en la obtención de un adecuado control financiero ayudando en la implementación de objetivos financieros a corto y largo plazo, obteniendo utilidades de manera positiva y a su vez realizando un adecuado presupuesto de sus costos y gastos.

Luego de haber formulado nuestra problemática, se planteará los objetivos de la investigación que son los siguientes: Determinar si la planificación financiera tiene efecto en la rentabilidad en los call center del distrito de Ate, 2020. Determinar si la planificación financiera tiene efecto en la capacidad de producción en los call center del distrito de Ate, 2020. Determinar si la planificación financiera tiene efecto en los costos y gastos en los call center del distrito Ate, 2020. Determinar si los objetivos financieros tienen efecto en la rentabilidad en los call center del distrito Ate, 2020.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación:

Tipo de investigación, la presente investigación es de tipo aplicada.

Según Baena (2014) esta es una investigación basada en llevar a la práctica las teorías generales y puede incorporar teorías existentes con el objetivo de aportar hechos nuevos (p.11). En palabras de Baimyrzaeva (2018) es una investigación con un contexto cotidiano para resolver problemas específicos de individuos, organizaciones e industrias, cuyo objetivo es avanzar y expandir el conocimiento humano aplicándolo para resolver problemas. (p.6-7). El tipo de investigación es aplicada puesto que se busca la solución práctica de la problemática planteada con la información y teorías recaudadas, es decir evaluar el efecto de la planificación financiera en la rentabilidad en las empresas de call center.

Diseño de investigación, la presente investigación es de diseño no experimental, transversal descriptiva, correlacional - causal y se sustenta con los siguientes autores para un adecuado entendimiento.

Diseño no experimental: Hernández, Fernández y Baptista (2014) manifiestan que es una investigación que se llevó a cabo sin la manipulación de las variables, es decir, solo se observaron los fenómenos para analizarlos (p.152). Este estudio es de carácter no experimental porque no se influyó en las variables ni el efecto que se produzca en la rentabilidad de las empresas call center por la planificación financiera.

Diseño Trasversal: Hernández, Fernández y Batista (2014), definen al diseño transversal como el nivel o estado de una o más variables en un determinado momento o relación entre un conjunto de variables en un determinado periodo. Este tipo de diseño recolecta datos en un solo momento y único tiempo. Su propósito principal es describir variables y analizar su incidencia en un momento dado. (p.55). En este estudio se

trabajó un diseño transversal ya que se describe la Planificación Financiera y su efecto en la Rentabilidad.

Diseño Correlacional - Causal: Para Hernández (2014) el estudio correlacional-causal tiene como finalidad reconocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos variables, en los estudios correlacionales primero medimos cada uno de las variables luego se cuantifican para posteriormente analizar y establecen las vinculaciones. Estas correlaciones- causales se sustentan en hipótesis sometidas a evaluación. (p.93). Este tipo de diseño nos ayudó a analizar cada una de los conceptos de las variables de planificación financiera y rentabilidad, la cual fueron sustentados con hipótesis para posteriormente ser evaluadas.

3.2. Variables y operacionalización

Para el presente estudio de investigación se consideró las siguientes variables: planificación financiera y rentabilidad, las cuales son variables cuantitativas, siendo la primera la variable independiente y la segunda la variable dependiente.

Operacionalización de Variables

La matriz de operacionalización de variables se encuentra en el anexo N° 03 de la presente investigación.

Planificación Financiera

Definición conceptual: Gutiérrez y Gutiérrez (2018) manifiesta que la planificación financiera es un conjunto de actividades que debe realizar para consolidar y reforzar la continuidad, desarrollo y crecimiento de la empresa para brindarles seguridad a los accionistas que sus proyectos crearán valor en el futuro. (p.25). La planificación financiera para las empresas de call center en la actualidad, donde se tiene que tener en cuenta la implementación de costos que acarrea la nueva normalidad por

el efecto del virus Covid-19, es una herramienta importante para poder planear las acciones y decisiones a realizar para salvaguardar la continuidad de la organización.

Definición operacional: Es una serie de procedimientos que permiten el planteamiento de estrategias que mejor le convenga a la empresa de acuerdo a su entorno o contexto con el propósito de obtener conocimiento anticipado que ayude a evitar riesgos que puedan perjudicar a la empresa y por otro lado es un instrumento de gestión que ayuda a alcanzar los objetivos financieros ya sean de corto o largo plazo, es decir la elaboración de un presupuesto que permita administrar los recursos financieros.

Rentabilidad

Definición Conceptual: Lawrence J. Gitman, Michael D. Joehnk (2005) en su libro manifiesta que la rentabilidad es el beneficio que se obtiene de las inversiones, estas pueden ser generadas de diferentes fuentes, las más comunes son los pagos periódicos de dividendos o también las ganancias obtenidas de ventas de productos o servicios, estas también son conocidos como flujo de ventas o ganancias de capital, respectivamente. Por lo tanto, se define que la rentabilidad es considera un factor importante al momento de realizar una inversión (p.90).

La rentabilidad se ha visto afectada en las empresas de Call center debido a la aparición del virus del Covid-19, que trajo como consecuencia una nueva adaptación de trabajo, que ocasionó el incremento en los gastos de servicios, permitiéndonos tomar alternativas eficaces para así recuperar la rentabilidad del negocio.

Definición operacional: Cuando hablamos de rentabilidad, nos referimos a la aptitud de una inversión determinada de impeler ingresos superiores a los invertidos después del futuro de un decenio de lapso. Se trata de una parte fundamental en el plan económico y financiero, ya que supone

renta hecho buenas elecciones. Existe rentabilidad, entonces, cuando se recibe un porcentaje significativo de haberes de inversión, a un ritmo considerado oportuno para proyectarlo en el plazo. De ello dependerá el rendimiento ganado a través de la inversión y, en efecto, elaborará la sustentabilidad del proyecto o su preparación para los socios o inversores.

Indicadores, son puntos de referencia, que brindan información cualitativa o cuantitativa que está conformada por uno o varios datos que permiten seguir un proceso y evaluación que deben guardar relación con el mismo. Sánchez, Reyes y Mejía, (2018), nos mencionan que los indicadores son aquellos elementos que son extraídos de la realidad que permiten cuantificar características medibles, y que posteriormente serán la base del análisis e interpretación de resultados de acuerdo con los valores obtenidos. (p.76)

Escala de medición

Ordinal: En opinión de Hernández, Fernández y Baptista (2014), este nivel de medición mantiene un orden de mayor a menor e indican jerarquías (p.215). Se utilizó esta escala de medición porque se necesitó agrupar en orden y clasificar la información. Además, se utilizó la escala de Likert para una adecuada medición del grado de acuerdo o no con respecto a las preguntas que se realizarán.

Razón: Ñaupas, Valdivia, Palacios, Romero (2018) manifiesta que esta escala de medida tiene un origen o base al valor cero absolutos, se les llama también escala de cocientes, algunos ejemplos es el peso, estatura, kilo, en donde el 0 implica la ausencia de la variable, por ejemplo 0 edad, significa ausencia de edad. (p. 330-331). Se utilizó esta escala de medición para la variable dependiente porque se necesitó evaluar la rentabilidad de la empresa.

3.3. Población, Muestra y Muestreo

Población: la población del presente estudio está conformada por los trabajadores de los call center ubicados en el distrito de Ate.

Sánchez, Reyes y Mejía, (2018), define a la población como un conjunto finito de elementos que posee una serie de características comunes y que se pueden identificar en un área de interés para ser estudiados, por lo cual quedan involucrados en la hipótesis de investigación. (p.102).

Criterios de inclusión: para determinar la población de estudio se tuvo en cuenta los siguientes criterios, Analistas de operaciones, jefe de operaciones, personal del Área de finanzas y personal del área Administrativa.

Criterios de exclusión: en el presente estudio no se consideró a los Asesor de Ventas, Supervisores de Gestión y Personal de seguridad.

Muestra: se cita Hernández, Fernández y Baptista (2014), es un subgrupo de la población pertenecientes al estudio, es decir una parte simbólica de la población total (p. 175). Hsia (2015) La muestra elegida siempre debe producir la precisión y confiabilidad que se requiere para el estudio. (p.131). Para la investigación el tamaño de la muestra es de 67 personas. Se determinó el tamaño de la muestra en base a la fórmula estadística.

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot P \cdot Q}{(N - 1) \cdot E^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

n: Tamaño de la muestra

N: Tamaño de la población

Z: Valor de la distribución normal estandarizada correspondiente al nivel de confianza; para el 95%, $z = 1.96$

E: Máximo error permisible, es decir un 5%

P: Proporción de la población que tiene la característica que nos interesa medir es igual a 0.50

q: Proporción de la población que no tiene la característica que nos interesa medir, es igual a 0.50.

Reemplazando tenemos:

$$n = \frac{81 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(81 - 1) * (0.05)^2 + 0.5^2 * 0.5 * 0.5} = 67$$

Muestreo: se cita a Berenson, Levine y Krehbiel (2006) manifiestan que para la determinación de la muestra por fórmula se debe conocer los siguientes factores: el nivel de confianza deseado, el error de muestreo y la desviación estándar (p. 254).

Unidad de análisis: Para la variable independiente fueron los trabajadores del área de finanzas seleccionados como parte de la muestra para realizar la encuesta del estudio, los cuales tenían conocimiento en el área y participan de manera directa o indirecta en la elaboración de la planificación financieras de la empresa. La unidad de análisis para la variable dependiente está conformada por los estados financieros de los periodos del 2018 al 2020, de los cuales se obtuvo la información para determinar las ratios del estudio. Hernández, Mirabal, Otálvora y Uzcátegui (2014) señalan en su artículo que la unidad de análisis se refiere al objeto de interés, la parte representativa de la investigación. (s/p).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la elaboración de la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta y la recopilación documental. La encuesta estará constituida de preguntas sobre la variable independiente, planificación financiera, que serán dirigidas al personal de la muestra ya establecida, el cual nos permitirá la recolección de datos. Sánchez, Reyes y Mejía, (2018),

mencionan que la encuesta es un procedimiento que se realiza en el método de encuesta, son un conjunto de interrogantes o cuestiones cuyo objetivo es recabar información de una determinada muestra. (p.59). La recolección de datos a través de documentos como los estados financieros de los años 2018, 2019 y 2020. Muñoz (2015). manifiesta que la técnica de recolección documental, se basa en el acoplamiento y recopilación de datos mediante documentación pertinente y especializada. (p.213).

El instrumento de recolección de datos para la variable independiente fue el cuestionario, que está conformado por 12 preguntas. Para los autores Hernández, Fernández y Batista (2014) el cuestionario es un conjunto de preguntas de unas variables o más a medir y se utiliza en las encuestas (p.217).

Validez: La validez del instrumento resultó a partir del juicio de expertos, los cuales evaluaron el cuestionario que se realizó para la recolección de la información. Sánchez, Reyes y Mejía (2018) es un proceso por el cual se demuestra la validación del instrumento, estos procedimientos apelan a la validez por jueces. (p.124)

Tabla 1: Validez de Instrumento

Grado Académico	Nombres y Apellidos	Dictamen
Mg.	Orellana Quispe Cristian Nasser	Aplicable
Mg.	Grijalva Salazar Rosario Violeta	Aplicable
Dr.	Ibarra Fretell Walter Gregorio	Aplicable

Fuente: Elaboración Propia

Confiabilidad: Para la confiabilidad del instrumento de medición se aplicó la técnica de Alpha de Cronbach, usando el programa estadístico SPSS Vs 25. Sánchez, Reyes y Mejía (2018) la confiabilidad implica la consistencia y exactitud de los instrumentos (p.35).

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	67	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	67	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.
Fuente: Elaboración propia SPSS Vs 25

Tabla 2: Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N° de elementos
0,893	0.895	12

Fuente: Elaboración Propia

Por otro lado, Hernández Y Mendoza (2018) manifiestan que, para la determinación del coeficiente de confiabilidad, se debe tener en cuenta que este oscila entre 0 y el 1, donde 0 expresa nula fiabilidad y el 1 significa fiabilidad total. (p. 239). En resultado de la aplicación de la prueba de Alfa de Cronbach en este estudio dio como coeficiente 0,895 sienta este resultado de excelente confiabilidad.

3.5. Procedimientos:

Luego de haber identificado la problemática, se recopiló la información que se detalla en la operacionalización de las variables, y se aplicaron los instrumentos que se utilizó en la presente investigación, procedimos de la siguiente forma: Primero se creó el cuestionario con las preguntas y se procedió a encuestar al personal, después se revisó los cuestionarios que estuvieran contestados de manera correcta, es decir que no se haya dejado ninguna pregunta sin responder, ni que se haya encontrado datos contradictorios que pueden alterar el proceso de tabulación. Con estos datos se procedió a la tabulación de la información. Se utilizó la tabulación computarizada, en el programa SPSS el cual

ayudó a validar las respuestas de manera más exacta y así tener una mejor interpretación de los resultados de la investigación.

Luego para trabajar con la segunda variable, se procedió a recabar la información documentaria, los cuales fueron los estados financieros de los últimos 3 años, 2018, 2019 y 2020. Se obtuvo información financiera mediante indicadores de liquidez, solvencia y rentabilidad para obtener un escenario más amplio de cómo se encuentra la rentabilidad de la empresa y poder analizar dicha información. Se utilizó el programa Excel para tabular dichos datos. Finalmente se analizó la información que se obtuvo del cuestionario como también, de los indicadores financieros para poder realizar las conclusiones y recomendaciones.

3.6. Métodos de análisis de datos:

El método de procesamiento de datos será a través del programa Excel para tabular la información obtenida que después, será trasladado al programa estadístico informático SPSS para el análisis de datos de los resultados de las encuestas realizadas.

En el presente estudio se plantea las siguientes variables:

V.I. Cuantitativa - Planificación financiera, Para la representación de esta variable es a través de gráficos en barra indicando sus porcentajes y su tabulación será estadística.

V.D. Cuantitativa – Rentabilidad, Para esta variable se midió y evaluó los resultados que se obtuvieron a través de las ratios predeterminadas.

3.7. Aspectos éticos:

La información obtenida para el desarrollo del estudio de investigación, tanto de artículos científicos, tesis y libros es auténtica y verificable, se respetó los derechos del autor y las normas internacionales de citas, aplicándolas debidamente referenciadas. Es por esto que el estudio no ha sido el resultado de plagio total ni parcialmente.

El estudio es de nuestra autoría, siendo los resultados obtenidos reales y no han sido falseados ni copiados, por lo tanto, estos serán un aporte al tema investigado. A su vez se ha respetado el desarrollo de la investigación bajo los principios éticos profesionales como son: El principio de autonomía, justicia, beneficencia y no maleficencia. Martín (2013), manifiesta que el principio de autonomía se define como la facultad de actuar libremente sin condicionantes externos, principio no maleficencia se entiende por no hacer daño (p.29), Morales, Nava, Esquivel y Díaz (2011) aducen que el principio de justicia se refiere a que debe existir equidad en el reparto de beneficios y el empeño de la investigación y que el principio de beneficencia es buscar un máximo bienestar (p.25-26),

IV. RESULTADOS.

Tabla 3. La Planificación financiera en los Call Center del distrito de Ate.

PLANIFICACIÓN FINANCIERA

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	14	20,9	20,9	20,9
MEDIO	37	55,2	55,2	76,1
ALTO	16	23,9	23,9	100,0
Total	67	100,0	100,0	

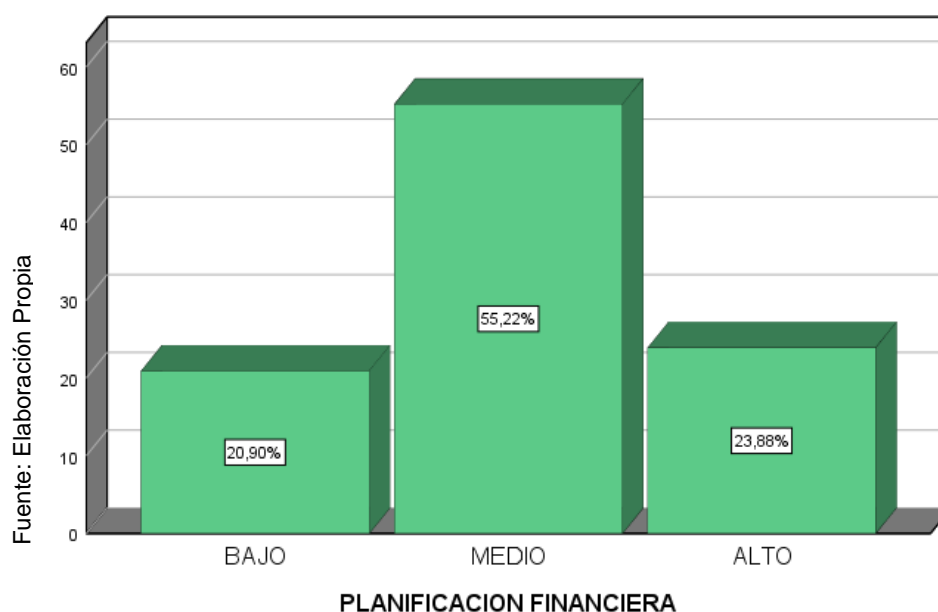


Figura 1: Porcentaje de la planificación financiera en los Call Center.

De los resultados se observa que, del total de las personas encuestadas, el 76% aducen que la planificación financiera es una herramienta determinante que contribuye a alcanzar un mejor rendimiento en la empresa, sin embargo, se sabe que en el Perú a pesar de que más del 80% de las empresas aplican y elaboran su planificación financiera en la realidad solo el 37% de estas ejecutan completamente su planificación llegando a tener satisfacción con sus resultados.

Tabla 4:Objetivos Financieros en los Call Center del distrito de Ate.

OBJETIVOS FINANCIEROS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	14	20,9	20,9	20,9
	MEDIO	35	52,2	52,2	73,1
	ALTO	18	26,9	26,9	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

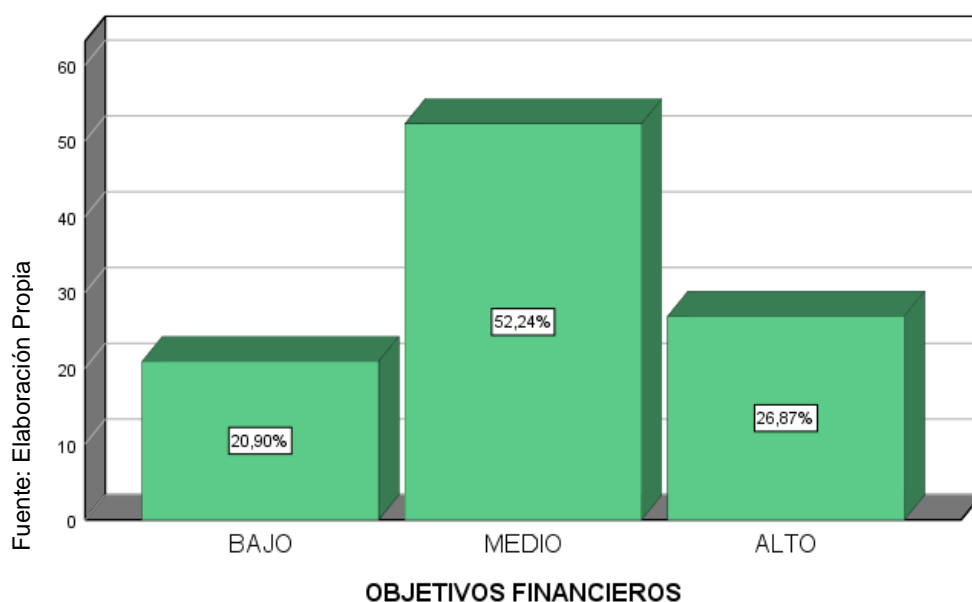


Figura 2 : Porcentaje de los Objetivos Financieros en los Call Center.

De los resultados podemos observar que del total de los encuestados el 52.24% opina que los objetivos financieros son importantes para determinar la ruta hacia dónde quiere llegar la organización, ya sea a corto a largo plazo. Sin embargo, estos después de ser formulados se les debe hacer seguimiento para medir el nivel de satisfacción y éxito de las decisiones que toma la empresa. Esto permite formular estrategias con el fin de cumplir con los objetivos planteados.

Tabla 5: Recursos Financieros en los Call Center del distrito de Ate.

RECURSOS FINANCIEROS				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	15	22,4	22,4
	MEDIO	36	53,7	76,1
	ALTO	16	23,9	100,0
	Total	67	100,0	

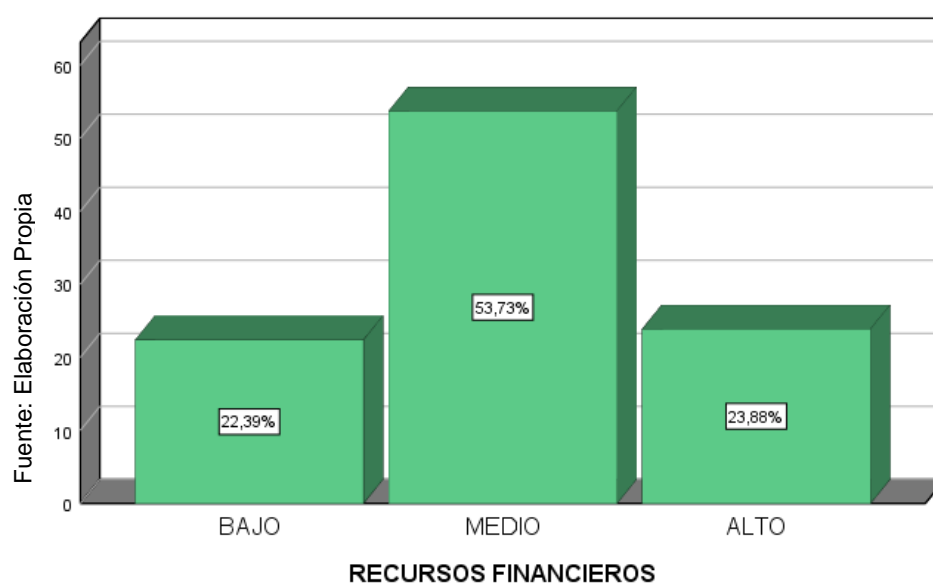


Figura 3:: Porcentaje de la Recursos Financieros en los call center.

‘De los resultados apreciamos que el 53.73% de los encuestados del Call center del distrito de Ate manifiestan que se debe proyectar un presupuesto para administrar eficientemente los recursos financieros o recursos líquidos de la empresa como el efectivo. Sin embargo, la aparición de la pandemia trajo consigo una nueva modalidad de trabajo, es así que las empresas tuvieron que implementar el trabajo remoto acarreando gastos que no se tenían presupuestados.

Ratios de Liquidez

Tabla 6: Liquidez General:

Razon Financiera	Formula	Año	Aplicación	Resultado
Ratio de Liquidez General	$\frac{ent}{ent}$	2018	$\frac{24617}{8118}$	3.03
		2019	$\frac{24264}{908}$	2.67
		2020	$\frac{26822}{8161}$	3.29

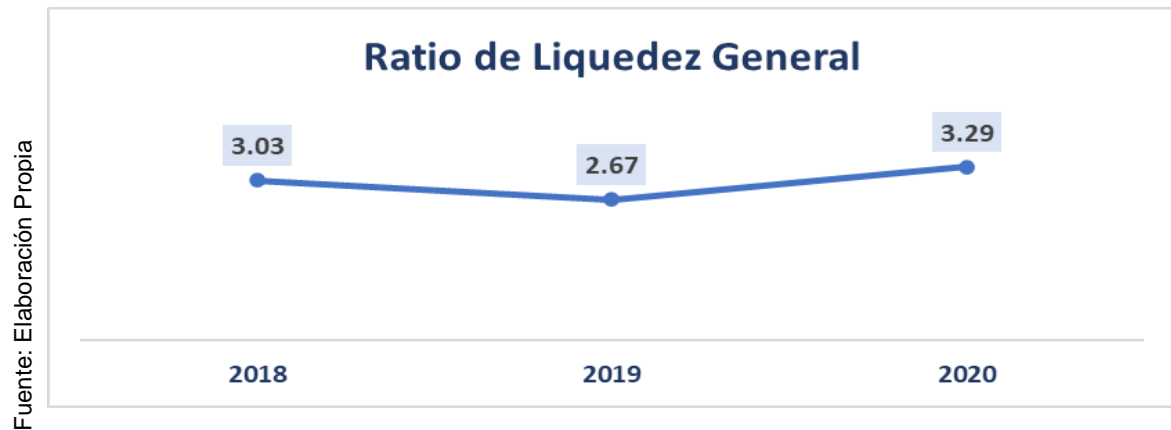


Figura 4: Ratio de Liquidez General

Tabla 7: Capital de Trabajo

Razon Financiera	Formula	Año	Aplicación	Resultado
Capital de Trabajo	$(A - ent) - ente)$	2018	(2 8118)	16499
		2019	(2 7)	15178
		2020	(2 8161)	18661



Figura 5: Ratios Capital de Trabajo

Tabla 8: Indicador de Caja

Razon Financiera	Formula	Año	Aplicación	Resultado
Indicador de Caja	$\frac{\text{Efectivo y Equivalente}}{\text{Pasivos Corriente}}$	2018	$\frac{3147}{8118}$	0.39
		2019	$\frac{2993}{9087}$	0.33
		2020	$\frac{0}{8161}$	0.00

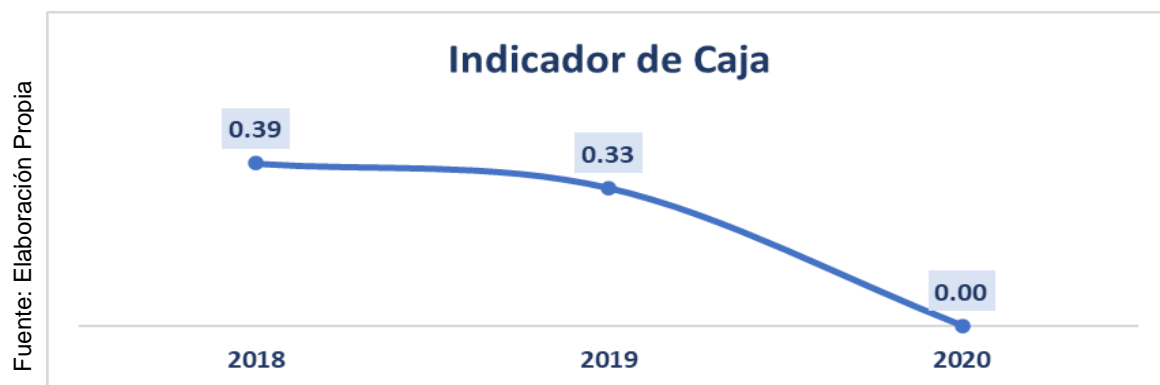


Figura 6: Indicador de Caja

Ratios de Solvencia

Tabla 9: Apalancamiento Financiero

Razon Financiera	Formula	Año	Aplicación	Resultado
Apalancamiento Financiero	$\frac{\text{Deuda}}{\text{Capital Propio}}$	2018	$\frac{30413}{9956}$	0.76
		2019	$\frac{7863}{508}$	0.81
		2020	$\frac{40209}{8}$	0.83

Fuente: Estados Financieros periodo 2018, 2019 y 2020 de una empresa Call Center

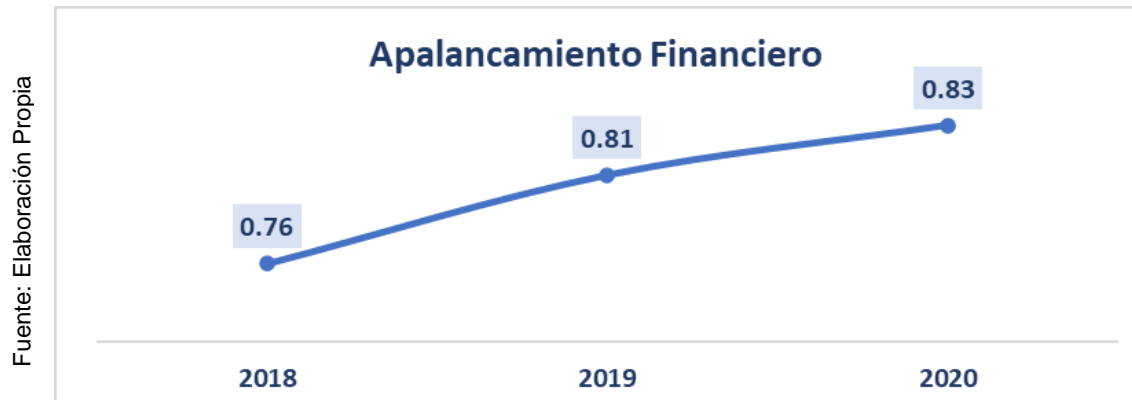


Figura 7: Apalancamiento Financiero

Tabla 10: Estructura de Capital

Razon Financiera	Formula	Año	Aplicación	Resultado
Estructura de Capital	$\frac{\text{Deuda}}{\text{Capital Propio}}$	2018	$\frac{30413}{7815}$	3.89
		2019	$\frac{7863}{968}$	5.61
		2020	$\frac{40209}{0}$	13.07

Fuente: Estados Financieros periodo 2018, 2019 y 2020 de una empresa Call Center



Figura 8: Estructura de Capital.

Tabla 11:Calidad de Deuda

Razon Financiera	Formula	Año	Aplicación	Resultado
Calidad de Deuda	$\frac{\text{Deuda a Largo Plazo}}{\text{Capitalización Propia}}$	2018	$\frac{8118}{9956}$	0.27
		2019	$\frac{9087}{86}$	0.33
		2020	$\frac{8161}{0209}$	0.20

Fuente: Estados Financieros periodo 2018, 2019 y 2020 de una empresa Call Center

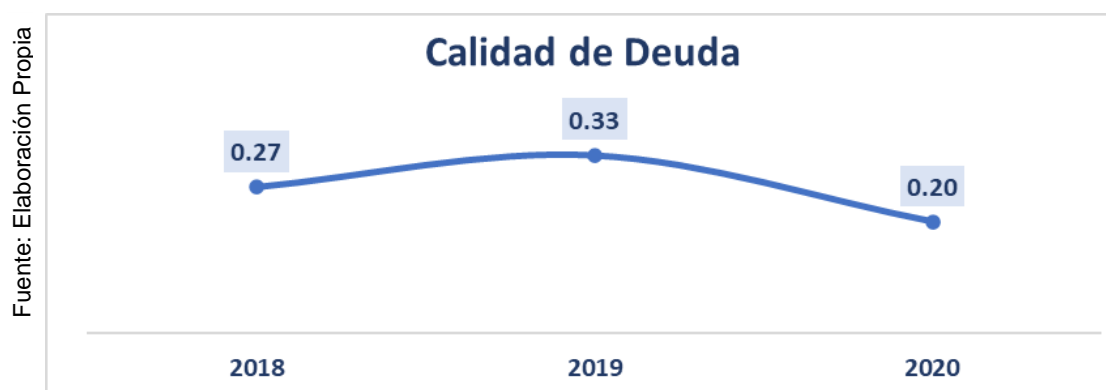


Figura 9: Calidad de Deuda

Ratios de Rentabilidad

Tabla 12:Ratio de Rentabilidad Financiera - ROE

Razon Financiera	Formula	Año	Aplicación	Resultado
Ratio de Rentabilidad Financiera - ROE	$\frac{\text{ene}}{\text{oni}}$	2018	$\frac{527}{7815}$	0.07
		2019	$\frac{-075}{4968}$	-0.42
		2020	$\frac{-1205}{3077}$	-0.39

Fuente: Estados Financieros periodo 2018, 2019 y 2020 de una empresa Call Center

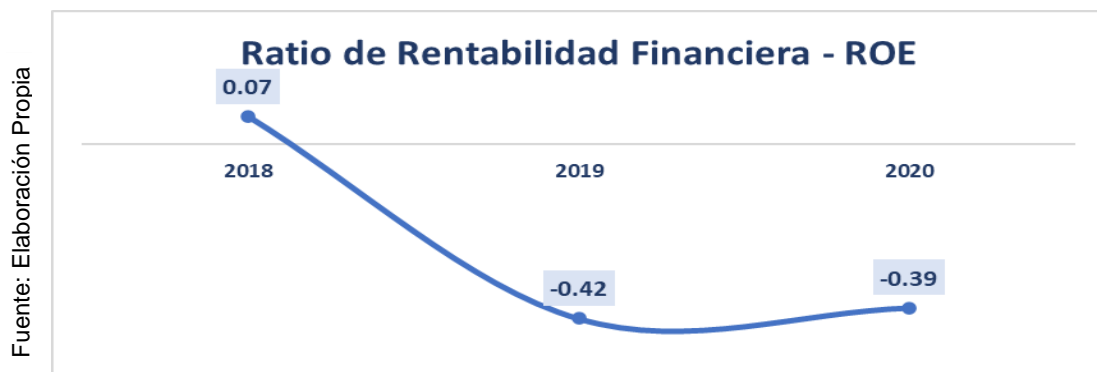


Figura 10: Ratio de Rentabilidad Financiera - ROE

Tabla 13:Ratio de Rentabilidad Económica - ROI

Razon Financiera	Formula	Año	Aplicación	Resultado
Ratio de Rentabilidad Economica - ROI	$\frac{(\text{Bene ante inte os})}{* 100}$	2018	$\frac{87}{39956*100}$	0.22
		2019	$\frac{-11}{34508*100}$	-3.31
		2020	$\frac{-108}{48243*100}$	-0.22

Fuente: Estados Financieros periodo 2018, 2019 y 2020 de una empresa Call Center

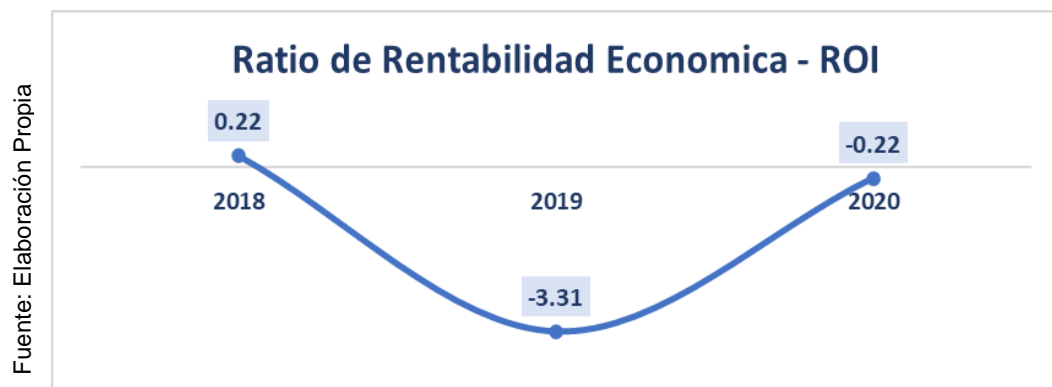


Figura 11:Ratio de Rentabilidad Económica - ROI

Tabla 14: Rendimiento sobre el Capital Contable - ROA

Razon Financiera	Formula	Año	Aplicación	Resultado
Rendimiento sobre el Capital Contable (ROA)	$\frac{\text{Beneficio Neto}}{\text{Capital Contable Promedio}}$	2018	$\frac{527}{39956}$	1.3%
		2019	$\frac{-075}{34508}$	-6.0%
		2020	$\frac{-1205}{48243}$	-2.5%

Fuente: Estados Financieros periodo 2018, 2019 y 2020 de una empresa Call Center



Figura 12: Rendimiento sobre el Capital Contable - ROA

Tabla 15: Margen Bruto

Razon Financiera	Formula	Año	Aplicación	Resultado
Margen Bruto	$\frac{\text{Margen Bruto}}{\text{Ventas Netas}}$	2018	$\frac{44452}{46753}$	0.951
		2019	$\frac{43576}{3902}$	0.993
		2020	$\frac{35278}{36315}$	0.971

Fuente: Estados Financieros periodo 2018, 2019 y 2020 de una empresa Call Center

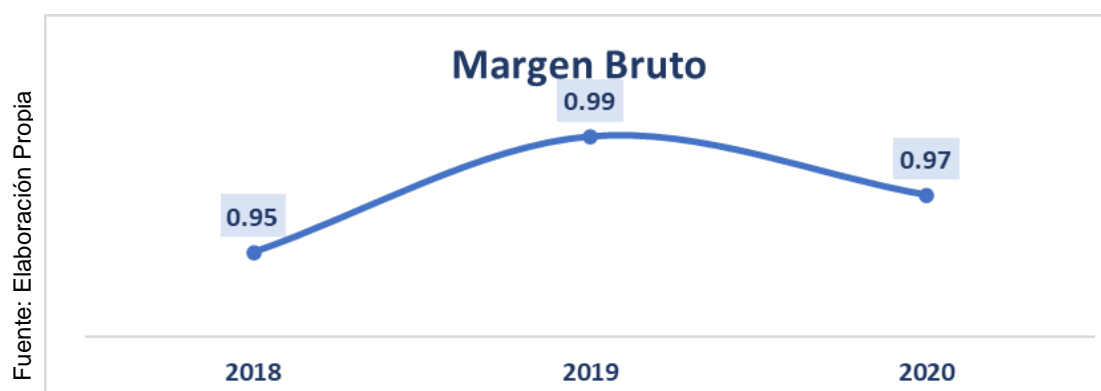


Figura 13: Margen Bruto

Tabla 16: Margen Operativo

Razon Financiera	Formula	Año	Aplicación	Resultado
Margen Operativo	$\frac{\text{ent}}{\text{ent}}$	2018	$\frac{230}{46753}$	0.49%
		2019	$\frac{325}{3902}$	0.74%
		2020	$\frac{1037}{36315}$	2.86%

Fuente: Estados Financieros periodo 2018, 2019 y 2020 de una empresa Call Center

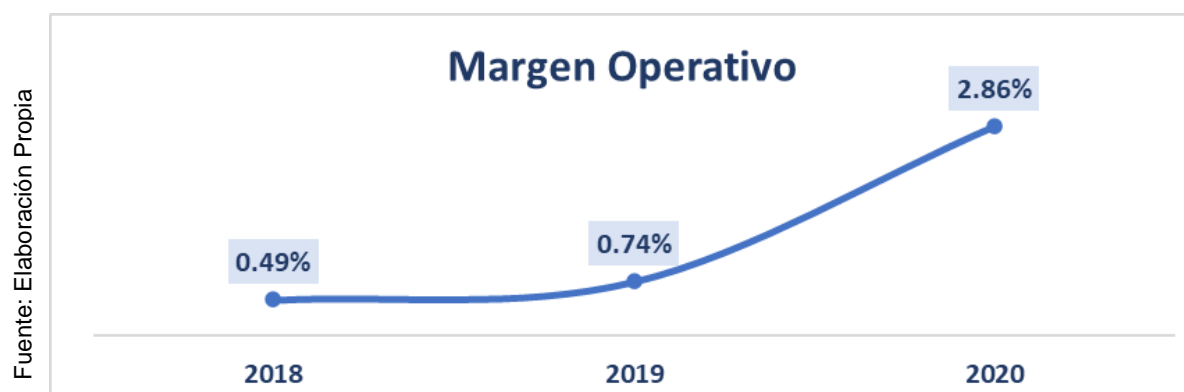


Figura 14: Margen Operativo

Tabla 17: Margen Neto

Razon Financiera	Formula	Año	Aplicación	Resultado
Margen Neto	$\frac{\text{ent}}{\text{ent}}$	2018	$\frac{527}{46753}$	1.13%
		2019	$\frac{-075}{3902}$	-4.73%
		2020	$\frac{-1205}{6315}$	-3.32%

Fuente: Estados Financieros periodo 2018, 2019 y 2020 de una empresa Call Center

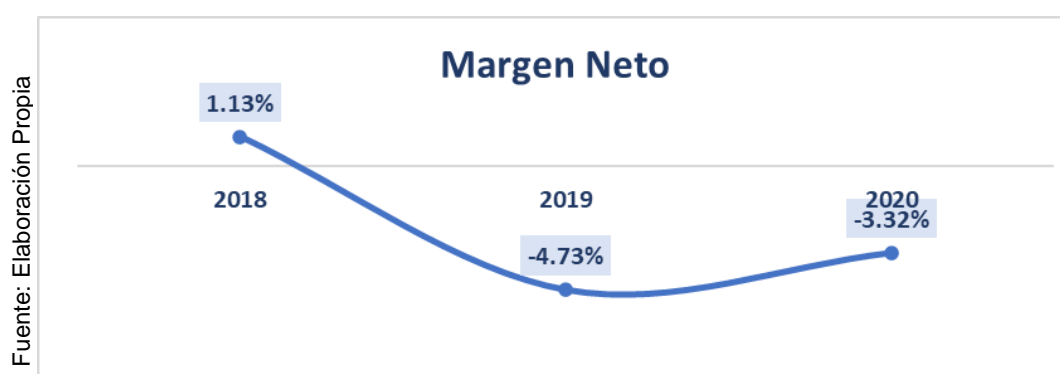


Figura 15: Margen Neto

Liquidez	Ratio de Liquidez General	2018	En el año 2018 la empresa muestra un indicador 3.03 que le permite cubrir sus obligaciones a corto plazo con sus activos corrientes.
		2019	En el 2019 la empresa puede cubrir sus obligaciones a corto plazo con un indicador de 2.67.
		2020	Para el año 2020 la empresa puede llegar a cubrir sus obligaciones a corto plazo a través de sus activos corrientes ya que tiene un indicador de liquidez de 3.29
	Capital de Trabajo	2018	Para el 2018 muestra que el capital de trabajo de los Call Center es de 16499 mil soles para el año.
		2019	Para el 2019 muestra un incremento del capital de trabajo en los Call Center ascendiendo a 15178 mil soles para ese año.
		2020	Para este año muestra como resultado que el capital de trabajo neto de los Call Center incrementa a 18661 mil soles para el cierre del año.
	Indicador de Caja	2018	En el año 2018, se obtuvo una liquidez del 0.39 que han sido financiados por los acreedores.
		2019	En el año 2019, la liquidez fue de 0.33 han sido financiados por los deudores externos.
		2020	En el año 2020, no muestran información en los Estados Financieros.
Solvencia	Apalancamiento Financiero	2018	En el año 2018, la empresa financió sus activos en un 76%, con pasivos o dinero de terceros.
		2019	En el año 2019, la empresa financió sus activos en un 81%, con dinero de terceros o deuda.

		2020	En el año 2020, la empresa financió sus activos en un 83%, con pasivos o deuda.
	Estructura de Capital	2018	En el 2018, la empresa tiene un indicador de 3.89 esto quiere decir que se encuentra fuertemente apalancada.
		2019	Para el 2019 el indicador es de 5.61 esto quiere decir que ha aumentado sus deudas con terceros con respecto al año anterior.
		2020	En el 2020, la empresa mantiene deudas por 13.07 veces esto quiere decir, que la empresa se encuentra con un endeudamiento excesivo.
	Calidad de Deuda	2018	En el 2018, la empresa muestra un ratio de 0.27 representan deudas a corto plazo, es decir deben pagarse en menos de un año.
		2019	En el 2019, la empresa tiene un ratio de 0.33 es decir las deudas de la empresa en su mayoría son a largo plazo.
		2020	En el 2020, tiene un indicador de 0.20 los vencimientos de sus deudas se encuentran a largo plazo permitiendo tener un mejor manejo de sus obligaciones a corto plazo.
Rentabilidad	Ratio de Rentabilidad Económica - ROI	2018	En el 2018 el resultado es de 58%, es decir la empresa está ganando un 58% del dinero invertido.
		2019	En el 2019 este indicador nos muestra que la empresa tiene un 94% de retorno de inversión.
		2020	En el 2020 por cada nuevo sol invertido la empresa tiene un retorno de inversión de 2.15 nuevos soles.
	Ratio de Rentabilidad Financiera - ROE	2018	En el año 2018 la empresa nos muestra que los socios obtuvieron un rendimiento sobre su patrimonio del 7%. Esto quiere decir que por cada sol invertido de los socios lograron obtener 0.07 nuevos soles.

		2019	En el 2019, los call center presentaron problemas con la administración el cual trajo una caída en la rentabilidad sobre su patrimonio del - 42%.
		2020	En el 2020, se muestra que en este periodo los call center obtuvieron perdida en un - .39%.
	Rendimiento sobre los Activos - ROA	2018	En el 2018 el resultado es de 0.013, esto quiere decir que la empresa está ganando un 1.32% del total de los activos invertidos.
		2019	En el 2019 este indicador nos muestra que la empresa obtiene un -6.0% en activos invertidos, generando perdida en la rentabilidad de los call centers.
		2020	En el 2020 la empresa tiene -2.50% de caída por cada sol invertido en los activos.
	Ventas	Margen Bruto	2018
2019			En el 2019, tuvimos pérdida de clientes potenciales generando una caída a 1.0 % de utilidad bruta.
2020			Y en el año 2020, al inicio de año nuevamente se incorporaron nuevos clientes ocasionando mayores ventas y se obtuvo un incremento de 3.4 % de utilidad.
Margen Operativo		2018	En año 2018 la compañía muestra un margen operativo de 0.49%. Es decir, el beneficio después de asumir los costos operativos es de 0.0049 por cada sol invertido.
		2019	En año 2019 se muestra un margen operativo de 0.74%. Es decir, el beneficio después de asumir los costos operativos es de 0.0074 por cada sol invertido.
		2020	En el año 2020 se obtuvo un incremento de 2.86% en comparación del periodo 2019, reportando ganancia en la utilidad operacional. Es decir, el beneficio después de asumir los costos operativos es de 0.0286 por cada sol invertido.

	Margen Neto	2018	En el 2018, por cada sol vendido se generó 1.13% de utilidad neta. Es decir 0.0113 nuevos soles.
		2019	En el año 2019, por cada sol vendido se ve una pérdida de -4.73% de utilidad neta.
		2020	En el 2020, se aprecia que de cada sol vendido tenemos una variación de -1.4% con referencia del año 2019, generando de igual manera una pérdida de -3.32% de utilidad neta

V. DISCUSIÓN

En la presente investigación se realizó el estudio del efecto que existe en la planificación financiera con respecto a la rentabilidad de las empresas de call center en el distrito de Ate. Luego de haber expuesto los resultados obtenidos producto del análisis de información basados en el cuestionario para la variable independiente y la aplicación de ratios a los estados financieros de los años 2018, 2019 y 2020 para la variable dependiente, se manifiesta lo siguiente.

Para nuestra variable independiente se realizó el cuestionario, la confiabilidad de este estudio se determinó a través del coeficiente de Alfa de Cronbach, luego de procesar los datos al programa estadístico SPSS versión 25, arrojó un coeficiente de 0.895 que demuestra ser confiable, de acuerdo con Hernández y Mendoza (2018) quienes manifiestan que mientras el resultado sea más cercano a 1 mayor es su confiabilidad siendo que 1 significa una confiabilidad total.

Obtuvimos como resultado que, del total de los encuestados, los cuales fueron 67 trabajadores pertenecientes al área de finanzas de la empresa, el 76% manifiestan que la planificación financiera es un instrumento que contribuye a lograr un control de nuestras obligaciones a corto plazo e incide en la rentabilidad, es decir, que la planificación financiera es un factor para mejorar el rendimiento de la empresa. Coincidiendo con los resultados obtenidos con los siguientes autores: Reyes (2019) en su investigación tuvo como objetivo demostrar cómo la planificación financiera tiene Incidencia en la rentabilidad, determinando que la planificación financiera tiene un efecto positivo en la rentabilidad ya que permitió la generación de ahorros maximizando los recursos de la organización. Mayorova, Zabashtanskyi, Zhuk, Petrenko, Zveruk y Babich (2020), los cuales en su artículo concluyen que la planificación financiera es una herramienta significativa, es moldeada a la necesidad que requiere la empresa. Contrastando los resultados con el contexto actual se observa que la empresa del estudio, elabora una planificación financiera pero no está obteniendo una buena rentabilidad alcanzando un retorno de la

inversión con porcentajes negativos, lo que indica que no necesariamente estas variables están directamente relacionadas.

Como se muestra en la tabla 11, de los resultados se observa que el 52.24% de los encuestados están de acuerdo con que los objetivos financieros son determinantes en una planificación financiera donde se plantean las estrategias que nos ayudarán a llegar a las metas establecidas. Al respecto, Valle (2020) En su artículo concluye que la planificación financiera es una herramienta para garantizar las metas empresariales, estableciendo lineamientos. Sin embargo, esta empresa no realiza un seguimiento del cumplimiento de los objetivos a largo plazo. Esto no permite optimizar las operaciones financieras y no satisfacen los resultados esperados. Por otro lado, Morales (2014), afirma que la planificación financiera necesita de procesos de control y seguimiento ya que es necesario evaluar los resultados. Es decir, se necesita de un proceso de control de los objetivos tanto a corto como a largo plazo para que exista una retroalimentación y poder realizar ajustes de ser necesarios que no se está haciendo en esta empresa.

Según lo señalado por Grozdanovska, Bojkovska, Jankulovski (2017) en su artículo que tiene por objetivo definir y describir a la planificación financiera como procesos necesarios para la empresa. Concluye que la planificación financiera asigna y maneja los recursos financieros ya que, es un proceso de formulación de metas y presupuestos que se materializa a través de planes financieros con objetivos. De los resultados que se muestran en la tabla 12, el 53.73% de los encuestados del Call center del distrito de Ate opinan que para optimizar los recursos financieros se debe realizar un presupuesto. No obstante, en el contexto actual las empresas han tenido problemas para controlar los recursos financieros ya que los costos generados por la aparición de la pandemia que no fueron presupuestados y han desequilibrado la rentabilidad de la empresa ya que se ha visto en la necesidad de adquirir financiamiento a largo plazo y sus indicadores de apalancamiento muestran un aumento significativo porque ya tenía obligaciones financieras a largo plazo además, que su rentabilidad está en descenso en los últimos tres años.

Para nuestra segunda variable dependiente se procedió a calcular las Ratios de Liquidez, Ratios de Solvencia y Ratios de Rentabilidad.

Hirdinis (2019) determina que la rentabilidad no se mide en función al capital financiero, ni mucho menos a la dimensión de la empresa, sino se enfoca en los resultados obtenidos por una correcta distribución del capital en las áreas correctas. Colom (2015), nos indica que el ratio de liquidez general nos demuestra la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo (p.157). Teniendo en cuenta esto, podemos decir que, en las razones financieras de los años 2018, 2019 y 2020 nos da como resultados 3.03, 2.67 y 3.29 respectivamente el cual nos indica que la empresa se encuentra en facultad de poder de cumplir con todos sus contratos a corto plazo haciendo usos de todos sus activos corrientes.

Pero también debemos considerar que, dentro de nuestros activos corrientes, no todos los activos son líquidos, de tal manera que se realizó el ratio de la prueba acida en el cual solo se considera las cuentas liquidas que vienen a ser las cuenta por cobrar y efectivo, si hacemos una comparación con el activo corriente podemos inferir que la empresa cuenta con muy buena liquidez para poder cumplir con sus deudas de muy corto plazo en los años 2018, 2019 y 2020 respectivamente 3.26, 2.62 y 2.95.

Como sabemos la rentabilidad es la capacidad que debe tener una empresa para poder generar utilidad. Contreras y Diaz (2015) en su artículo indican que la rentabilidad es el retorno de dinero que es medido atreves de las ventas o activos. Beznosov, Ziablitskaia, Novopashin, Denyozhko, Sadov, Pryadilina (2019), en su artículo manifiesta que, si se mejora el uso de recursos de producción, se podrá obtener una buena rentabilidad en sus costos. Podemos indicar que la empresa de call center tiene ratios de liquidez positivos, la cual es muy buena para la empresa ya que le permitirá cumplir con sus obligaciones a corto plazo, pero es otra la realidad que encontramos al momento de analizar los ratios de rentabilidad y solvencia. Al analizar los ratios de Rentabilidad Financiera encontramos que para

el año 2018 la rentabilidad del patrimonio era de 0.07 podemos decir que es relativamente bajo, pero si comparamos con los años 2019 y 2020 tenemos una rentabilidad de patrimonio de -0.42 y -0.39 respectivamente, podemos indicar que las inversiones realizadas durante estos años no generaron una buena rentabilidad. Lo mismo sucede al analizar los ratios de rentabilidad económica y rendimiento sobre el capital contable en el año 2018 tienen una rentabilidad económica de 0.22 y un rendimiento de capital de 1.3% esto no indica que las inversiones hechas durante este año fueron rentables. Hecho que no pasa para los años 2019 y 2020, donde tenemos un rendimiento por debajo de los -3.31y -6.0% como rendimiento de capital, esto es debido a que durante ese año la empresa declaro perdidas en inversiones hechas en la bolsa. Y por último en el año 2020 es mas que evidente tanto por la coyuntura de la pandemia la rentabilidad económica y rendimiento de capital se vio muy afectada ya que mucho de sus clientes potenciales tuvieron de restringir sus contratos en cual no dio como resultado -0.22 en el rendimiento de sus operaciones y -2.5% en la utilidad neta del capital invertido.

Salazar Tenelanda, M. V., Alvear Haro, P. F. Sampedro Redrobán, M. C. (2019), nos manifiesta que analizar en forma oportuna los estados financieros ayuda a aplicar estrategias correctas en un tiempo determinado, en el cual se pueden obtener créditos a mediano o largo plazo que mejorarían la rentabilidad.

Ricra (2014) nos indica que a través de la estructura de capital se puede medir el nivel de endeudamiento que tiene la empresa en base a su patrimonio neto.

Cuando se realizó un análisis de los ratios de solvencia, observamos que el call center tiene una deuda muy fuerte a largo plazo en los años 2019 - 2020, a esto se le suma la deuda que contrajo al ser beneficiario de Reactiva Perú, que en su momento ayudo a cubrir gastos que no estaban proyectados dentro de la planificación.

VI. CONCLUSIÓN

1. A partir de los resultados obtenidos se concluye que la planificación financiera no tiene efecto directo con la rentabilidad en las empresas de call center ya que se encontró que sus indicadores de rentabilidad tienen una caída en sus cifras y se encuentran en negativo, a pesar de contar con una planificación financiera, la cual sí ha contribuido para el control de sus recursos financieros y efectivo, ya que la empresa cuenta con buenos indicadores de liquidez que le permite cumplir con sus obligaciones a corto plazo, no obstante no está contribuyendo a la rentabilidad.
2. Se concluye que la planificación financiera tiene efecto en la capacidad de producir, ya que es justamente ahí donde se determinan los objetivos a alcanzar a corto plazo en el área de ventas de la empresa, y así los demuestran los resultados de los ratios de venta alcanzando un margen de 3.43 y 2.86 los cuales muestran indicadores positivos que cubren los costos de producción del servicio.
3. Se concluye que la planificación financiera tiene efecto con el control de los costos y gastos de la empresa, esto se ve reflejado en los índices de ventas puesto que, la capacidad que tiene la empresa para hacer frente a los gastos y costos operativos son óptimos y son cubiertos por los ingresos.
4. Se concluye que los objetivos financieros no tienen efecto directo con la rentabilidad puesto que, las metas u objetivos no miden la rentabilidad o rendimiento de la empresa. Estas han planteado sus objetivos financieros a corto plazo contenidas en la planificación financiera, contribuyendo así a contar con liquidez a corto plazo, es decir esto le permite a la empresa poder identificar periodos donde pueda afrontar con liquidez y reconocer el espacio de tiempo donde existe excedentes que pueda ser utilizado para invertir.

VII. RECOMENDACIONES

1. Según el análisis y las conclusiones obtenidas se recomienda a los gerentes de finanzas de los call centers del distrito de Ate, designar equipo de trabajo responsable de formular un plan de gestión financiera que permita manejar los recursos financieros adecuadamente para mejorar la rentabilidad .
2. Se recomienda a los responsables del área financiera que las empresas recuperen a los clientes que perdieron al inicio de la pandemia y al mismo tiempo incorporar nuevos clientes que tengan muy buen potencial para que así pueden mantener y mejorar los ratios.
3. Se recomienda a la empresa elaborar una proyección financiera donde se puede tener como antecedentes los años donde 2019 y 2020, el cual se tomaría como referencia para poder hacer una mejor distribución de sus ganancias y no tomar medidas extremas que afecten la rentabilidad de la empresa.

REFERENCIAS

- Abdel-Aal H. K. y Alsahlawi M.A. (2013). Petroleum Economics and Engineering.CRC Press.
- Apaza M. y Barrantes E. (2020). Administración Financiera. Instituto Pacifico SAC. (1°ed.), p.511
- Baena G. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F: Grupo editorial Patria
- Baimyrzaeva M. (2018). Beginners' Guide for Applied Research Process: What Is It, and Why and How to Do It?. *University of Central Asia*, (4), 6-7.
- Barajas S., Hunt P. y Ribas G.,(2013). *Las Finanzas como instrumentos de gestión de las Pymes.Un manual divulgado para los propietarios, gerentes y gestores pymes.Manueles de gestión*.Libros de Cabecera S.L.
- Berenson, Levine y Krehbiel (2006). *Estadística para Administración*. (4° ed.). México D.F: Pearson Educación.
- Beznosov, GA, Ziablitchkaia, NV, Novopashin, LA, Denyozhko, LV, Sadov, AA y Pryadilina, NK (2019). Optimization of Productive Costs on the Basis of the Marginal Utility. *Revista de transacciones internacionales de ingeniería, gestión y ciencias y tecnologías aplicadas*, 10 (5), 721-731.
- Caigas M., Ramírez E. y Ramírez D., (2019). *Capacidad de producción y sostenibilidad en empresas nuevas*. Revista Espacios, Vol. 40, p.15, <https://www.revistaespacios.com/a19v40n43/a19v40n43p15.pdf>
- Cibrán P., Prado C., Crespo M. y Huarte C., (2013). *Planificación Financiera*. ESIC EDITORIAL
- Colom A. (2015). *Guía básica y ejercicios prácticos para la gestión empresarial. Aplicación multisectorial*. Edicions de la Universitat de Lleida.
- Contreras-Salluca N.P y Diaz-Correa E.D. (2015). Estructura financiera y rentabilidad: origen, teorías y definiciones. *Revista Valor Contable*, 2(1), 35-44.
- Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera. (2020), *Normas de Información Financiera*. Instituto Mexicano de Contadores Publicos.
- Coulon Y. (2019). *Rational Investing with Ratios: Implementing Ratios with Enterprise Value and Behavioral Finance.*, (p.88)

- García A., Paredes L. (2014). *Estrategias Financieras Empresariales*. Grupo Editorial Patria. (p.21)
- Gutiérrez J., Gutiérrez D. (2018). *Planeación Financiera y Gestión del Valor*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Grozdanovska, V., Bojkovska, K., & Jankulovski, N. (2017). Financial Management and Financial Planning in the Organizations. *European Journal of Business and Management*, 9(2),120-125.
- Haney, DP (2020). Rebooting a Covid-19- Stalled Strategic Planning Process. *Planificación de la educación superior*, 48(3),44-52.
- Hernández R., Fernández C., Baptista P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6° ed.). México D.F: McGraw-Hill.
- Hernández R., Mendoza C, (2018). *Metodología de La Investigación*. Mcgraw-Hill
- Hernández J., Mirabal P., Otálvora J. y Uzcátegui M. (2014). *Población, muestra, informantes clave, variable, unidad de análisis* [Tesis de maestría, Universidad Pedagógica experimental Libertador], Mérida.
- Hirdinis, M. (2019). Capital structure and size of the company over the value of the company moderated by profitability. *Revista Internacional de Economía y Administración de Empresas*, 7 (1), 174-191.
- Hsia H. (2015). *Mass Communications Research Methods: A Step-by-Step Approach*. Londres: Routledge.
- Juárez, F., Pérez, C. H., & Useche, A. (2017). Just in time Strategy and profitability analysis in financial statements. *In Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management* (pp. 25-26).
- Lawrence J. Gitman, Michael D. Joehnk (2005). *Fundamentos de Inversiones*. Madrid: Pearson Addison Wesley.
- Martín S. (1er y 2do cuatrimestre 2013). Aplicación de los Principios Éticos a la Metodología de la Investigación. *Enfermería en Cardiología*. (58-59), p.29.
- Maślanka, T. (2017). Analysis and profitability assessment of Polish construction companies threatened with bankruptcy. *e-Finanse*, 13(4),89-96.
- Masilo A. (2015). Estudio sobre conocimientos y uso de la planeación formal y financiera de empresas de la ciudad de Morelia, Michoacán. *Revista*

CIMEXUS 10(1),55-70.

Masilo A. y Gómez M. (2016). Estudio de revisión sobre la planeación financiera y propuesta de modelo empírico para pymes de México. *Reviste Cimexus*, 11 (2),73 -106.

Mayorova, T., Zabashtanskyi, M., Zhuk, O., Petrenko, I., Zveruk, L., & Babich, I. (2020). Mechanism of Financial Planning Optimization in the Corporations. *International Journal of Management (IJM)*, 11(5).

Mendoza C., Ortiz O., (2016). *Contabilidad Financiera para Contaduría y Administración*. Universidad del Norte.

Mires D. (2018). Planeación Financiera y su Influencia en la Rentabilidad de la Empresa Comercial Dent Import S.A. del distrito Lince. [Tesis para obtener el grado de Bachiller, Universidad Peruana de las Américas].

Monsalve G, (2018). *Planificación de operaciones de manufacturas y servicios*. Editorial Fondo Editorial ITM

Morales A. y Morles J. (2014). *Planeación Financiera*. Grupo Editorial Patria, S.A. de C.V. (1ªed.)

Morales J., Nava G., Esquivel J. y Díaz L. (2011). *Principios de ética, bioética y conocimiento del hombre*. Hidalgo: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo (p.25-26).

Muñoz C. (2015). *Metodología de la Investigación*. Editorial Progreso S.A de C.V (p.213)

Ñaupas H., Valdivia M., Palacios J. y Romero H., (2018). *Metodología de la Investigación Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la tesis*. 5ª. Edición. Bogotá Ediciones de la U.

Oriol A., (2017). *Ratios sectoriales 2015 Cuentas anuales (balances y cuentas de resultados) de 166 sectores. 25 RATIOS por sector*. Profit Editorial I., S.L.2017

Ortiz P. (2014). Fuentes de financiamiento y su incidencia en la rentabilidad de las microempresas familiares, productoras de artículos de cuero de la parroquia rural de Quisapincha del cantón Ambato. [Tesis para obtener el grado de Bachiller, Universidad Técnica de Ambato].
<http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/20814>

Pampillón F., De la Cuesta M. y Ruza C., (2012), *Introducción al Sistema Financiero*. Editorial UNED

- Pérez - Carballo J., (2015). *La gestión financiera de la empresa*. ESIC EDITORIAL
- Pérez, S., & Pérez Sisa, F. (2016). Planificación Financiera de las Empresas: el Rol de los Impuestos o Tributos. *Revista Publicando*, 3 (8), 563-578.
- Prieto, R. (2019), *Contabilidad Previsional*. Editorial CEP S.L.
- Ponce O., Morejón M., Salazar G. y Baque E., (2019). *Introducción a las Finanzas*. Editorial Área de Innovación y Desarrollo S.L.
- Rincón R. (2012) *Los Indicadores de Gestión Organizacional: Una guía para su Definición*. Revista Universidad EAFIT
- Ricra M., (2014). *Análisis Financieros en las Empresas*. Editores Pacifico
- Rus E., (2019). *Recursos Financieros*. Economipedia.com.
<https://economipedia.com/definiciones/recursos-financieros.html>
- Reyes D. (2019). La Planificación Financiera y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Idinox Sac Lima 2018. [Tesis para obtener el grado de Bachiller, Universidad Privada del Norte]. <http://hdl.handle.net/11537/23060>
- Salazar Tenelanda, M. V., Alvear Haro, P. F., & Sampedro Redrobán, M. C. (2019). La planeación financiera como herramienta de gestión para mejorar la rentabilidad en las instituciones financieras. *Ciencia Digital*, 3(2), 702-721.
<https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i2.487>
- Sánchez H., Reyes C. y Mejía K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma
- Terreno, D. D., Sattler, S. A., & Castro González, E. L. (2018). Capacidad predictiva de la rentabilidad en empresas del mercado de capitales de Argentina. *Contaduría y Administración* 63 (4),1-20.
- Torres Z., (2014). *Administración Estratégica*. Grupo Editorial Patria. (p.268)
- Valle Núñez, A. (2020). La planificación financiera una herramienta clave para el logro de los objetivos empresariales. *Revista Universidad y Sociedad*, 12 (3),160-166.

ANEXOS

ANEXO N°01: DECLARACION DEL PROFESOR (Disponible en Trilce)

ANEXO N°02: DECLARACIONES DE LOS ESTUDIANTES (Disponible en Trilce)

ANEXO N°3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

Título	Variables	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
"Planificación financiera y su efecto en la rentabilidad en los Call Center del distrito de Ate, 2020"	Planificación financiera	En opinión de Masilo y Gómez (2016) En el proceso de planificación se desarrolla un estudio de los fundamentos y circunstancias de la empresa y el entorno en el que opera, incluyendo la información histórica y actual. Se analiza la información administrativa, operativa y financiera de la organización y se determina las metas financieras para el período que se proyecta. Con la información financiera histórica se determina el valor futuro y el valor presente para ello, es necesario calcular estrategias y planes, la estructura del presupuesto anual de ingresos y gastos para el período del pronóstico, la estructura del estado de información financiera; proyección y ajuste de flujo; tasa de descuento; valor residual y valor final. La planificación financiera, tiene como objetivo organizar las finanzas para ajustarlas a las necesidades de la empresa, formulando metas y presupuestos a corto, medio y largo plazo. (p.90)	La planificación financiera es un plan estratégico organizado que permitirá la elaboración y cumplimientos de objetivos financieros y para lograrlo existen plazos, recursos y costes es decir la elaboración de un presupuesto que permita administrar de una manera óptima los recursos de capital.	objetivos financieros	Objetivos a corto plazo	Ordinal
					Objetivos a largo plazo	Ordinal
					Estratégicas	Ordinal
				recursos financieros	Obligaciones de corto plazo	Ordinal
					Efectivo	Ordinal
					Presupuesto	Ordinal
	Rentabilidad	Zamora (2008) en su investigación define que la rentabilidad es la relación entre la utilidad y la inversión que es medida a través de su efectividad demostradas por sus utilidades, que son obtenidas a través de sus ventas. Las utilidades son la conclusión de una correcta planeación entre costos y gastos que son aplicados a toda acción económica, con el fin de obtener resultados positivos para los negocios. (p.57).	La rentabilidad es la diferencia entre ingresos y gastos demostrados por las utilidades obteniendo un rendimiento de la inversión, la utilidad puede ser expresada relativamente en las ventas, activos y el capital	Costos y Gastos	Gastos de Venta	Ordinal
					Costos de servicios	Ordinal
				Capacidad de Producción	Ventas	Ordinal
					Utilidad	Ordinal

ANEXO N° 04: CUESTIONARIO

La presente encuesta para medir el efecto de la planificación financiera en la rentabilidad en las empresas call centers del distrito de Ate, 2020.

Generalidades: La presente encuesta es anónima y confidencial, marque con una (x) la alternativa que mejor refleje su opinión de manera objetiva, dirigida a los trabajadores de las áreas de finanzas, involucrados en la elaboración de la planificación financiera en las empresas de call centers.

Leyenda:

Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Indeciso (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)

	ÍTEMS	Valorización de Likert				
		5	4	3	2	1
1	Definir objetivos financieros a corto plazo contribuye a la rentabilidad.					
2	Cumplir con los objetivos financieros a largo plazo permite tener un mejor control sobre la rentabilidad.					
3	La planificación financiera permite lograr objetivos financieros de largo plazo para la empresa					
4	Las estrategias financieras sirven para ayudar a la toma de decisiones que maximicen la rentabilidad.					
5	Las estrategias financieras deben estar orientadas a la realidad y objetivos de la empresa para permitir un crecimiento sostenible en la rentabilidad.					
6	Organizar el cumplimiento de las obligaciones a corto plazo conlleva a una buena gestión financiera					
7	El efectivo es el principal recurso de la empresa para financiar sus operaciones y generar rentabilidad.					
8	El desconocimiento de un buen manejo de los flujos de efectivo causa que la rentabilidad de la empresa se vea afectada negativamente.					
9	El presupuesto es una proyección económica a futuro que ayuda a identificar las áreas que causan problemas y no ayudan a obtener rentabilidad.					
10	Los objetivos financieros a corto plazo son definidos en la planificación financiera para un control de metas financieras.					
11	Los objetivos financieros a largo plazo permiten un control presupuestario relacionado a los gastos e ingresos.					
12	Las estrategias planteadas en la planificación financiera, sirven para definir el camino de la organización y logro de objetivos de la empresa.					

13	Las estrategias financieras son utilizadas de manera eficiente para conseguir objetivos rentables de forma rápida y económica.						
14	Es importante tener una adecuada planificación financiera para cumplir con las obligaciones a corto plazo dentro del tiempo establecido						
15	Generar un flujo de efectivo positivo es un objetivo principal e ideal de la planificación financiera.						
16	El presupuesto es un instrumento de la planificación financiera que detalla la parte operativa y una guía para la obtención de resultados satisfactorios.						
17	El presupuesto y la planificación financiera van de la mano y contribuyen a mantener un equilibrio económico-financiero en todos los niveles de la empresa.						
18	El presupuesto financiero es un plan integrado que está orientado al futuro para trabajar anticipadamente y prevenir hechos.						
19	La administración adecuada del flujo de efectivo permite invertir rentablemente el efectivo disponible.						
20	El estado de flujo de efectivo es un método dentro de la planificación financiera, importante para permitir controlar y organizar las entradas y salidas de efectivo.						

Muchas gracias por su ayuda

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO N°5: MATRÍZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
General	General	General	Planificación financiera	Objetivos financieros	Objetivos a corto plazo
¿De qué manera la planificación financiera tiene efecto en rentabilidad en los Call Center del distrito de Ate, 2020?	Determinar si la planificación financiera tiene efecto en la rentabilidad en los call center del distrito de Ate, 2020	La planificación financiera tiene efecto en la rentabilidad de los call center del distrito de Ate, 2020			Objetivos a largo plazo
Específico	Específico	Específico			Estrategias
¿De qué manera la planificación financiera tiene efecto en la capacidad de producción en los call center del distrito de Ate, 2020?	Determinar si la planificación financiera tiene efecto en la capacidad de producción en los call center del distrito de Ate, 2020.	La planificación financiera tiene efecto en la capacidad de producción en los call center del distrito de Ate, 2020		Recursos Financieros	Obligaciones a corto plazo
Específico	Específico	Específico			Efectivo
¿De qué manera la planificación financiera tiene efecto en los costos y gastos en los call center del distrito Ate, 2020?	Determinar si la planificación financiera tiene efecto en los costos y gastos en los call center del distrito Ate, 2020	La planificación financiera tiene efecto en los costos y gastos en los call center del distrito Ate, 2020			Presupuesto
Específico	Específico	Específico			Gastos de venta
¿De qué manera los objetivos financieros tienen efecto en la rentabilidad en los call center del distrito de Ate, 2020?	Determinar si los objetivos financieros tienen efecto en la rentabilidad en los call center del distrito Ate, 2020	Los objetivos financieros tienen efecto en la rentabilidad en los call center del distrito Ate, 2020	Rentabilidad	Costos y gastos	Costos de servicios
					Ventas
				Capacidad de producción	Utilidades

ANEXO N° 06: VALIDACIONES



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Mg. GRIJALVA SALAZAR ROSARIO VIOLETA

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de pregrado de la UCV, en la sede Lima Norte. Requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación para optar el grado de contador.

El título de mi investigación es: "Planificación financiera y su efecto en la rentabilidad en los call center del distrito de Ate, 2020" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma
Oruna Calderón, Vanessa
D.N.I.: 47786582

Firma
Quispe Vilela, Carol
D.N.I.: 42823834



DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable independiente: Másilo (2015) manifiesta que la planificación financiera le permite diseñar metas a corto y largo plazo y además que contribuye a alcanzar el logro de medidas necesarias optimizando los recursos financieros. Sin embargo, la falta o una deficiente planificación contribuirá a que se creen situaciones problemáticas que puedan tener algún efecto a la economía de naciones emergentes (p.57)

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: Objetivos Financieros: Díez de Castro y Díaz (2004). Describen las metas relacionadas con las finanzas y que a su vez permitan alcanzar el objetivo general. Se orientan a fijar niveles absolutos y relativos de beneficio, a la obtención de rendimientos proyectados o de un determinado cash Flow. (p. 298)

Dimensión 2: Recursos Financieros: García y López (2014). Son los activos, bienes o conjunto de elementos disponibles en una entidad, destinados a sufragar los gastos indispensables para su funcionamiento, es decir, son aquellos recursos que conforman el conjunto de efectivo y activos con determinado grado de liquidez, con capacidad de ser transformados el dinero en efectivo.

Variable dependiente: Pampillón, De la Cuesta y Ruza (2012) manifiestan que la rentabilidad es la compensación que se obtiene por la liquidez invertida y los riesgos que se asumen y se mide como los ingresos que resultan en un periodo de tiempo determinado (p.26).

Dimensión 4: Costos y Gastos: Cueva (2002), Considera que los costos son todas aquellas salidas de mercadería, que son compradas para ser procesadas y los gastos son pagos que se realizan en cualquier empresa con el fin de poder realizar operaciones (p.29)

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Escala de medición
Objetivos Financieros	Objetivos a corto plazo	Definir objetivos financieros a corto plazo contribuye a la rentabilidad.	Ordinal
		Los objetivos financieros a corto plazo son definidos en la planificación financiera para un control de metas financieras.	Ordinal
	Objetivos a largo plazo	Cumplir con los objetivos financieros a largo plazo permite tener un mejor control sobre la rentabilidad.	Ordinal
		La planificación financiera permite lograr objetivos financieros de largo plazo para la empresa	Ordinal
	Estrategias	Los objetivos financieros a largo plazo permiten un control presupuestario relacionado a los gastos e ingresos.	Ordinal
		Las estrategias financieras sirven para ayudar a la toma de decisiones que maximicen la rentabilidad.	Ordinal
		Las estrategias financieras deben estar orientadas a la realidad y objetivos de la empresa para permitir un crecimiento sostenible en la rentabilidad	Ordinal
Las estrategias planteadas en la planificación financiera, sirven para definir el camino de la organización y logro de objetivos de la empresa.		Ordinal	
Las estrategias financieras son utilizadas de manera eficiente para conseguir objetivos rentables de forma rápida y económica.	Ordinal		
Recursos Financieros	Obligaciones a corto plazo	Organizar el cumplimiento de las obligaciones a corto plazo conlleva a una buena gestión financiera	Ordinal
		Es importante tener una adecuada planificación financiera para cumplir con las obligaciones a corto plazo dentro del tiempo establecido	Ordinal
	Efectivo	El efectivo es el principal recurso de la empresa para financiar sus operaciones y generar rentabilidad.	Ordinal
		El desconocimiento de un buen manejo de los flujos de efectivo causa que la rentabilidad de la empresa se vea afectada negativamente.	Ordinal
		Generar un flujo de efectivo positivo es un objetivo principal e ideal de la planificación financiera.	Ordinal
		La administración adecuada del flujo de efectivo permite invertir rentablemente el efectivo disponible.	Ordinal
		El estado de flujo de efectivo es un método dentro de la planificación financiera, importante para permitir controlar y organizar las entradas y salidas de efectivo.	Ordinal
	Presupuesto	El presupuesto es una proyección económica a futuro que ayuda a identificar las áreas que causan problemas y no ayudan a obtener rentabilidad.	Ordinal
		El presupuesto es un instrumento de la planificación financiera que detalla la parte operativa y una guía para la obtención de resultados satisfactorios.	Ordinal
		El presupuesto y la planificación financiera van de la mano y contribuyen a mantener un equilibrio económico-financiero en todos los niveles de la empresa.	Ordinal
El presupuesto financiero es un plan integrado que está orientado al futuro para trabajar anticipadamente y prevenir hechos.	Ordinal		

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: " "

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE.								
N.º	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
1	Definir objetivos financieros a corto plazo contribuye a la rentabilidad.	x		x		x		
2	Los objetivos financieros a corto plazo son definidos en la planificación financiera para un control de metas financieras.	x		x		x		
3	Cumplir con los objetivos financieros a largo plazo permite tener un mejor control sobre la rentabilidad.	x		x		x		
4	La planificación financiera permite lograr objetivos financieros de largo plazo para la empresa	x		x		x		
5	Los objetivos financieros a largo plazo permiten un control presupuestario relacionado a los gastos e ingresos.	x		x		x		
6	Las estrategias financieras sirven para ayudar a la toma de decisiones que maximicen la rentabilidad.	x		x		x		
7	Las estrategias financieras deben estar orientadas a la realidad y objetivos de la empresa para permitir un crecimiento sostenible en la rentabilidad	x		x		x		
8	Las estrategias planteadas en la planificación financiera, sirven para definir el camino de la organización y logro de objetivos de la empresa.	x		x		x		
9	Las estrategias financieras son utilizadas de manera eficiente para conseguir objetivos rentables de forma rápida y económica.	x		x		x		
DIMENSIÓN 2								
10	Organizar el cumplimiento de las obligaciones a corto plazo conlleva a una buena gestión financiera	x		x		x		
11	Es importante tener una adecuada planificación financiera para cumplir con las obligaciones a corto plazo dentro del tiempo establecido	x		x		x		
12	El efectivo es el principal recurso de la empresa para financiar sus operaciones y generar rentabilidad.	x		x		x		
13	El desconocimiento de un buen manejo de los flujos de efectivo causa que la rentabilidad de la empresa se vea afectada negativamente.	x		x		x		
14	Generar un flujo de efectivo positivo es un objetivo principal e ideal de la planificación financiera.	x		x		x		
15	La administración adecuada del flujo de efectivo permite invertir rentablemente el efectivo disponible.	x		x		x		
16	El estado de flujo de efectivo es un método dentro de la planificación financiera, importante para permitir controlar y organizar las entradas y salidas de efectivo.	x		x		x		
17	El presupuesto es una proyección económica a futuro que ayuda a identificar las áreas que causan problemas y no ayudan a obtener rentabilidad.	x		x		x		
18	El presupuesto es un instrumento de la planificación financiera que detalla la parte operativa y una guía para la obtención de resultados satisfactorios.	x		x		x		
19	El presupuesto y la planificación financiera van de la mano y contribuyen a mantener un equilibrio económico-financiero en todos los niveles de la empresa.	x		x		x		
20	El presupuesto financiero es un plan integrado que está orientado al futuro para trabajar anticipadamente y prevenir hechos.	x		x		x		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [~] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mag. Grijalva Salazar Rosario Violeta DNI:....09629044.....

Especialidad del validador:....Política y gestión Tributaria.....

18 de noviembre del 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.



walter ibarra fretell

para mí ▾

OBSERVACIONES: SI HAY SUFICIENCIA

OPINION DE APLICABILIDAD : APLICABLE

APELLIDOS Y NOMBRES: Dr. IBARRA FRETELL WALTER GREGORIO DNI: 06098355

ESPECIALIDAD DEL VALIDADOR: FINANZAS

...

GRACIAS!

LISTO!

OK.